Anciens Combattants Canada

Rapport sur le rendement 2009-2010

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants et ministre d'État (Agriculture)

Table des matières

SECTION I – SURVOL 1
Message du ministre 1
Message du président 3
Raison d'être 5
Responsabilités 5
Architecture des activités de programme 7
Sommaire du rendement 8
Contribution des priorités opérationnelles aux résultats stratégiques 13
Réponse aux attentes changeantes des anciens combattants et nos autres clients 21
Contexte opérationnel 21
Analyse du risque 23
Profil des dépenses 26
Postes votés et législatifs affichés dans le Budget principal 27

SECTION II – ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE 28
Résultat stratégique nº 1 : 28
Activité de programme 1.1 : Indemnités et soutien financier à l'intention des anciens combattants 28
Activité de programme 1.2 : Soins de santé et réinsertion des anciens combattants 32
Résultat stratégique nº 2 : 36
Activité de programme 2.1 : Le Canada se souvient 36
Résultat stratégique nº 3 : 40
Activité de programme 3.1 : Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière de prestations d'invalidité 40
Résultat stratégique nº 4 : 43
Activité de programme 4.1 : Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles et d'ordre général 43
Activité de programme 5.1 : Services internes 46

SECTION III – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 49
Principales données financières 49
Liste de tableaux électroniques 51
Sites Web 51
Demandes de renseignements généraux 51
Publications du Portefeuille 51

SECTION I – SURVOL

Message du ministre

Anciens Combattants Canada participe chaque jour à la vie des Canadiens et des Canadiennes en procurant aux anciens combattants et nos autres clients l'accès aux avantages et aux services qu'ils méritent tant.

Nous sommes reconnaissants de l'engagement et du courage des hommes et des femmes qui ont défendu la démocratie et les idéaux du Canada lors des conflits du XX^{e} siècle et d'aujourd'hui. Notre personnel militaire canadien est présentement déployé autour du globe dans le cadre d'opérations telles l'aide humanitaire en Haïti et la mission canadienne en Afghanistan. Considérant l'augmentation de ces déploiements internationaux, le nombre de vétérans de l'ère moderne est en hausse pendant que celui des clients ayant servi en temps de guerre diminue. Ces derniers sont toutefois aux prises avec des problèmes de santé croissants qui nécessitent progressivement des soins accrus.

Nous pouvons être fiers de l'excellente prestation de services fournis jusqu'à maintenant aux anciens combattants. Nous traversons cependant une période de changement et de renouveau, où nous devons nous assurer que nos programmes et nos services répondent pleinement en tout temps aux besoins divers et changeants de nos anciens combattants et nos autres clients. Des examens sont en cours dans presque tous les domaines du Ministère afin que nous continuions à fournir et à améliorer le soutien que nos anciens combattants et nos autres clients méritent et dont ils ont besoin. La prestation de nos services est en voie de modernisation pour faire en sorte que nous soyons en mesure de répondre à leurs besoins aussi bien actuels que futurs, tout en continuant à leur procurer l'accès à des services de qualité où et quand ils en ont besoin.

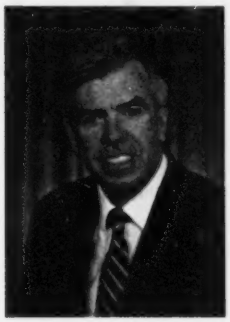
Nous avons célébré cette année le 60^{e} anniversaire du début de la guerre de Corée et les 65^{e} anniversaires du jour J et de la bataille de Normandie, de la campagne d'Italie et de la libération de la Belgique. Le dernier Canadien connu à avoir servi au cours de la Première Guerre mondiale, M. John Babcock, est malheureusement décédé le 18 février 2010 à l'âge de 109 ans. Nous avons veillé d'une part à ce que la fin d'une époque et l'héritage des anciens combattants ayant servi en temps de guerre ne soient pas oubliés, mais aussi d'autre part à accroître notre attention à l'égard des vétérans des Forces canadiennes et des activités commémoratives en sol national. Une première au gouvernement du Canada : Anciens Combattants Canada a eu recours aux nouveaux outils que sont les médias sociaux comme YouTube et Facebook pour faire passer ses messages de commémoration.

D'autre part, je suis fier des employés d'Anciens Combattants Canada et de leur engagement exceptionnel envers les anciens combattants ayant servi en temps de guerre, les membres et les vétérans des Forces canadiennes, et de la Gendarmerie royale du Canada ainsi que leurs familles. Tous les Canadiens ont une immense dette envers les anciens combattants d'hier et d'aujourd'hui; nous sommes fiers de les servir en votre nom, soucieux que leurs sacrifices et leurs réalisations soient reconnus et honorés.

C'est pour moi un privilège de présenter le Rapport sur le rendement 2009-2010 pour Anciens Combattants Canada.

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants et ministre d'État (Agriculture)

Message du président



Je suis ravi de présenter ce rapport sur les progrès accomplis par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) dans l'atteinte de nos priorités pour 2009-2010.

L'objectif du Tribunal consiste à nous assurer que les anciens combattants ayant servi en temps de guerre, les membres et les vétérans des Forces canadiennes, les requérants de la Gendarmerie royale du Canada ainsi que leurs familles reçoivent les prestations d'invalidité auxquelles ils ont droit en vertu de la loi.

Nous fournissons à cette fin aux requérants un mécanisme d'appel indépendant à l'égard des décisions en matière d'invalidité prises par Anciens Combattants Canada. Le programme spécialisé du Tribunal comprend deux niveaux de recours (révision et appel) pour les demandes de pension ou d'indemnité d'invalidité ainsi que le niveau final d'appel dans les cas d'allocation aux anciens combattants.

Les membres du Tribunal se sont rendus dans 31 villes réparties dans l'ensemble du Canada en 2009-2010 pour procéder à des audiences de révision en présence des requérants. Ces audiences leur offraient la seule occasion de livrer un témoignage oral devant les décideurs à l'appui de leur demande en cas d'invalidité. Le Tribunal a publié environ 5 600 décisions de révision et d'appel, et s'est concentré sur l'exécution d'un programme juste et efficace pour les requérants.

Le Tribunal a continué à collaborer avec les organisations représentatives afin que les cas soient entendus en temps opportun. Nous avons introduit un calendrier annuel permettant de préciser notre capacité à tenir des audiences de révision suffisamment à l'avance pour que les représentants puissent le combler. Le Tribunal a également offert des audiences par vidéoconférence en guise d'alternative pratique et mis en œuvre l'enregistrement numérique des audiences de révision. Nous continuerons à recourir à la technologie pour favoriser les prises de décision et gérer notre charge de travail dans l'intérêt des requérants.

Les cas entendus par le Tribunal comportent la plupart du temps des affections médicales et des arguments juridiques complexes. Nous avons fourni aux membres du Tribunal et à nos employés des séances de formation et de perfectionnement professionnel ainsi que des outils d'étude ciblés conçus afin qu'ils puissent aborder les nouveaux problèmes liés aux décisions en matière de demande.

Dans le domaine des communications, le Tribunal a publié une mise à jour annuelle traitant de nos activités et entrepris la mise à jour et la diffusion de notre dépliant principal à l'intention des requérants. Nous avons également élaboré un plan pour accroître et améliorer le contenu et l'agencement de notre site Web.

Le Tribunal a aussi élaboré un plan stratégique pour 2010–2015. Nous allons poursuivre au cours des cinq prochaines années la prestation de nos services et notre quête d'améliorations. Nous allons également raffermir nos pratiques de gestion et nous acquitter de nos obligations en matière de reddition de comptes et de responsabilisation comme entité juridique distincte conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Nous informerons les citoyens à intervalles réguliers au sujet de notre programme, de nos activités et de notre rendement. Ces priorités conjointes vont orienter nos efforts visant à améliorer notre programme d'appel indépendant destiné aux requérants.

John D. Larlee
Président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Raison d'être

La principale raison d'être d'Anciens Combattants Canada est de rembourser la dette de gratitude nationale envers ceux qui nous ont laissé, à nous, Canadiens et Canadiennes, l'héritage et la sécurité dont nous continuons de jouir. En plus des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, notre clientèle se compose également de vétérans et de membres encore en service des Forces canadiennes (FC), de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), et de certains civils, de même que des membres admissibles de leur famille (survivants et personnes à charge).

Responsabilités

Le portefeuille des Anciens Combattants comprend : Anciens Combattants Canada (ACC – le Ministère); le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA – le Tribunal); et le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV).

Anciens Combattants Canada

La mission d'Anciens Combattants Canada comporte deux volets : offrir des services et des avantages axés sur les anciens combattants et nos autres clients et répondant à leurs besoins, et reconnaître et apprécier les contributions et les sacrifices des anciens combattants et des vétérans canadiens.

ACC offre des prestations d'invalidité et des allocations spéciales aux anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, aux anciens combattants ayant servi avant le 1er avril 1947, aux membres et aux vétérans des Forces canadiennes et aux ex-membres et membres toujours en service de la GRC (en vertu d'un protocole d'entente). La nouvelle charte des anciens combattants offre aux vétérans de l'ère moderne et à leurs familles le soutien dont ils ont besoin pour réaliser la transition vers la vie civile grâce à une vaste gamme de programmes qui englobe des services de réadaptation et d'assistance professionnelle, des services de transition de carrière, des avantages financiers, des avantages médicaux et des indemnités d'invalidité, y compris des prestations de décès. Le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) offre des avis juridiques gratuits ainsi qu'un service de représentation pour les anciens combattants et nos autres clients insatisfaits des décisions rendues relativement à leurs prestations d'invalidité. Les programmes de soins de santé d'ACC sont conçus de façon à améliorer la qualité de vie des anciens combattants et nos autres clients, à favoriser leur autonomie et à aider les anciens combattants et nos autres clients à demeurer chez eux et dans leur propre collectivité. ACC offre aux anciens combattants et aux autres anciens combattants et nos autres clients admissibles l'accès aux avantages médicaux et autres services de soins de santé, y compris des conseils et des renseignements, l'évaluation des besoins, la défense des droits et les aiguillages. Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) est un programme national de soins à domicile pour aider les anciens combattants et nos autres clients à demeurer autonomes et en bonne santé dans leur propre foyer ou dans leur collectivité le plus longtemps possible. ACC vient en aide aux anciens combattants occupant des lits de soins de longue durée dans des établissements communautaires, à l'Hôpital Sainte-Anne (le dernier hôpital fédéral administré par le Ministère) ou dans des établissements contractuels plus grands où les anciens combattants bénéficient d'un accès prioritaire aux lits.

Le Ministère perpétue le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit et de paix et fait connaître leur participation au façonnement de notre pays. ACC perpétue la mémoire des morts de guerre et des anciens combattants du Canada

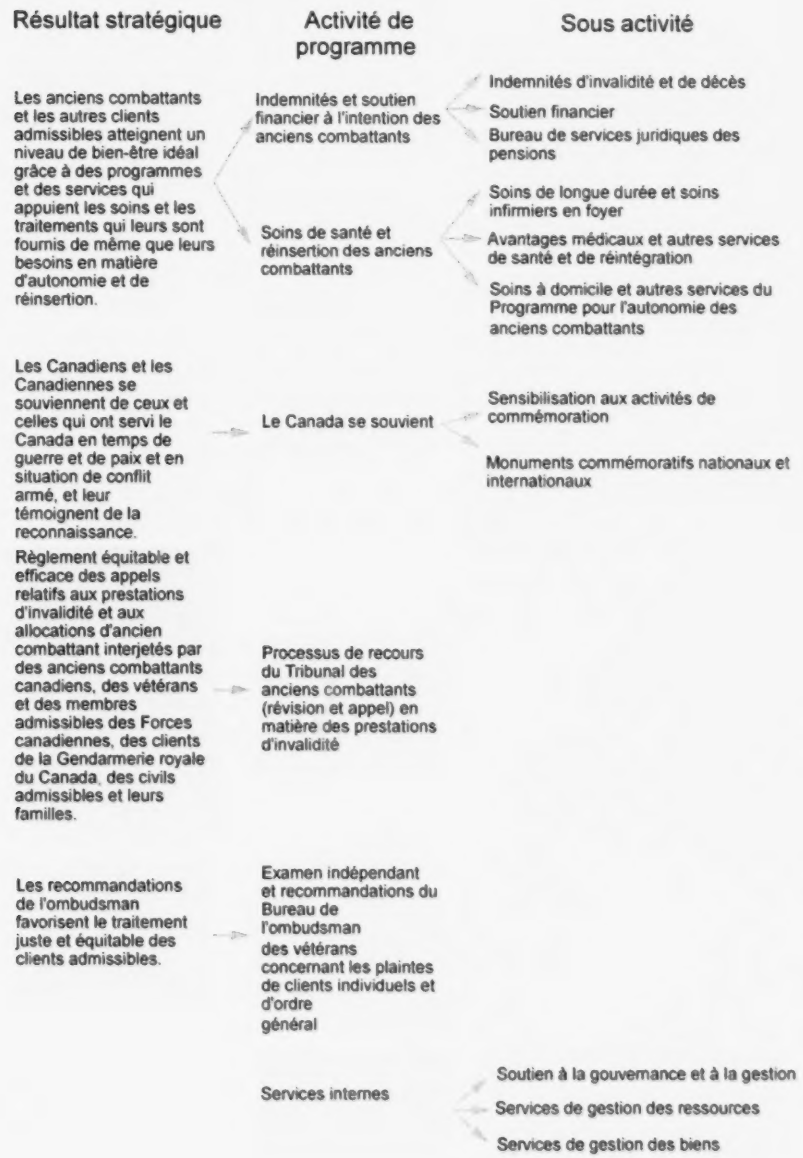
par le biais du programme le Canada se souvient, y compris l'entretien et la préservation de nos quatorze monuments commémoratifs européens.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) offre deux niveaux de recours aux demandeurs insatisfaits et constitue le niveau final d'appel pour les décisions concernant les allocations aux anciens combattants. Le Tribunal a pour objectif de veiller à ce que les anciens combattants, les membres et les vétérans des Forces canadiennes, de la Gendarmerie royale du Canada, certains civils admissibles ou leurs personnes à charge respectives touchent les prestations et indemnités d'invalidité et autres avantages auxquels ils ont droit en vertu de la loi. Le Tribunal est responsable devant le Parlement par l'entremise du ministre des Anciens Combattants et n'a aucun lien de dépendance avec Anciens Combattants Canada.

Ombudsman des vétérans
Le Bureau de l'ombudsman des vétérans assure le traitement des questions soulevées par les vétérans et anciens combattants et leurs familles en ce qui a trait à Anciens Combattants Canada et à la Déclaration des droits des anciens combattants. L'ombudsman des vétérans est un agent indépendant qui relève directement du ministre des Anciens Combattants.

Architecture des activités de programme

Le diagramme ci-dessous illustre l'Architecture des activités de programme du Portefeuille. Les activités et les sous-activités de programme sont conçues en fonction des résultats stratégiques. Elles reflètent les résultats de recherches et d'analyses en matière de politiques, de révisions périodiques de l'efficacité des programmes, du dialogue constant avec les intervenants ainsi que les priorités et les orientations du gouvernement du Canada.



Sommaire du rendement

La section suivante contient un sommaire des ressources financières, des ressources humaines et du rendement à partir des indicateurs et des objectifs contenus dans le Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010. Les renseignements rendent compte des progrès accomplis pour chaque résultat stratégique.

Ressources financières pour 2009-2010 (millions de $)		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**
3 364,1	3 531,0	3 412,2

Ressources humaines pour 2009-2010 (équivalents temps-plein)		
Prévues	**Réelles**	**Écart**
3 849	3 947	98

Résultat stratégique n° 1 : Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui appuient les soins et les traitements qui leur sont fournis de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion.		
Indicateurs de rendement	**Objectifs**	**Rendement de 2009-2010**
Pourcentage des anciens combattants et nos autres clients qui se disent satisfaits des programmes et des services offerts par Anciens Combattants Canada	85 p. 100	**80 p. 100** ACC a procédé à un sondage national de les anciens combattants ayant servi en temps de guerre, les vétérans et les membres des Forces canadiennes, les membres retraités ou encore actifs de la GRC ainsi que leurs survivants. Au total, 80 p. 100 des anciens combattants et nos autres clients ayant eu des rapports avec le Ministère pendant l'exercice 2009-2010 étaient satisfaits des programmes et des services offerts par celui-ci. Source : Sondage national sur les clients de 2010 Groupes de clients : les anciens combattants ayant servi en temps de guerre, les vétérans et les membres des Forces canadiennes, la GRC ainsi que les survivants.
Pourcentage des anciens combattants qui, après avoir été évalués au cours de l'année, ont mentionné que les programmes et les services d'Anciens Combattants Canada ont eu une incidence positive sur leur état de santé.	75 p. 100	**52 p. 100 – ont conservé ou amélioré leur santé générale** **87 p. 100 – ont conservé ou amélioré leur santé mentale** En date du 31 mars 2010, ACC fournit des programmes et des services à 68 769 anciens combattants ayant servi en temps de guerre dont l'âge moyen est de 87 ans. D'après Statistique Canada la perception de sa propre santé décline à mesure que les gens vieillissent. ACC a mesuré les perceptions de l'état de santé général et de l'état de la santé mentale de nos anciens combattants et nos autres clients ainsi que la proportion de ceux-ci ayant perçu un changement dans leur état pendant l'année passée. 87 p. 100 des anciens combattants ayant servi en temps de guerre ont indiqué que leur santé mentale était « à peu près la même » ou s'était améliorée depuis un an, et 52 p. 100 ont indiqué que leur santé générale était « à peu près la même » ou s'était améliorée depuis un an. Source : Sondage national sur les clients de 2010 Groupe de clients : les anciens combattants ayant servi en temps de guerre

Pourcentage des vétérans de l'ère moderne et autres clients bénéficiant des programmes de la nouvelle Charte des anciens combattants qui ont mentionné une amélioration globale à leur état de santé.	15 p. 100	**15 p. 100 – ont amélioré leur santé générale** **21 p. 100 – ont amélioré leur santé mentale** Les programmes de la nouvelle Charte des anciens combattants d'ACC comprennent les indemnités d'invalidité, les services d'aide à la réadaptation et à l'orientation professionnelle, ceux de réorientation professionnelle ainsi que les avantages financiers et avantages pour soins de santé. L'un des résultats de la série de programmes de la nouvelle Charte des anciens combattants est que les vétérans des FC vont jouir d'une amélioration de leur état de santé et de leur capacité fonctionnelle grâce à leur accès aux prestations de soins de santé et aux services de réadaptation. En date du 31 mars 2010, ACC comptait 21 419 vétérans de l'ère moderne et autres clients participant aux programmes de la nouvelle Charte. De ce nombre, 16 p. 100 ont participé au Programme de réadaptation. Ce dernier se penche sur la restauration raisonnable du fonctionnement du client, y compris le fonctionnement mental et physique. Lors du Sondage national sur les clients de 2010, plus de 21 p. 100 des clients de la nouvelle Charte ont indiqué que leur santé mentale s'était améliorée depuis un an et 65 p. 100 ont dit que leur santé mentale était à peu près la même. Quant à leur santé générale, 15 p. 100 des vétérans de l'ère moderne et autres clients de la nouvelle Charte ont indiqué que leur santé générale s'était améliorée depuis un an et 52 p. 100, qu'elle était à peu près la même. Source : Sondage national sur les clients de 2010 Groupe de clients : les vétérans des Forces canadiennes participant aux programmes de la nouvelle Charte des anciens combattants

Activité de programme	Dépenses réelles 2008-2009 (millions de $)	2009-2010 (millions de $)[1]				Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal	Dépenses planifiées	Total des autorisations	Dépenses actuelles	
Indemnités et soutien financier à l'intention des anciens combattants	2 165,4	2 057,1	2 057,1	2 188,9	2 169,1	*La sécurité du revenu et l'emploi des Canadiens et Canadiennes* Anciens Combattants Canada améliore la qualité de vie des Canadiens grâce à l'apport d'indemnités adéquates à nos anciens combattants et nos autres clients.
Soins de santé et réinsertion	1 121,1	1 162,7	1 162,7	1 185,8	1 104,3	*Des Canadiens et Canadiennes en santé* Anciens Combattants Canada améliore la qualité de vie des Canadiens grâce à l'apport de prestations de santé et de services de réadaptation à nos anciens combattants et nos autres clients.

[1] *Depuis le cycle des budgets des dépenses 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées de façon distincte des autres activités de programme; elles ne sont plus distribuées parmi les activités de programme restantes, comme c'était le cas dans les budgets principaux des dépenses précédents. Cette mesure a une incidence sur la comparabilité des dépenses et de l'information liée aux ETP par activité de programme entre les divers exercices.*

Résultat stratégique n° 2 : Les Canadiens et Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit et de paix, et leur témoignent de la reconnaissance						
Indicateurs de rendement		**Objectifs**	**Rendement de 2009-2010**			
Pourcentage de Canadiens et Canadiennes qui prennent part aux activités de commémoration		15 p. 100	**46 p. 100** 46 p. 100 des Canadiens ont pris part à des activités de commémoration l'année passée et 36 p. 100 d'entre eux disent avoir participé à des cérémonies commémoratives. Source : Sondage sur les connaissances, l'engagement et la satisfaction des Canadiens à l'égard des programmes du Souvenir de 2010 Groupe de clients : la population canadienne			
Activité de programme	**Dépenses réelles 2008-2009 (millions de $)**	**2009-2010[1] (millions de $)**				**Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada**
		Budget principal	**Dépenses planifiées**	**Total des autorisations**	**Dépenses actuelles**	
Le Canada se souvient	45,6	44,8	44,8	49,7	38,9	*Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques* Informer les Canadiens de notre histoire militaire leur permet de célébrer et de commémorer la contribution de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit ou de paix, et de comprendre comment ces hommes et ces femmes ont aidé et continuent d'aider à façonner notre société.

[1] *Depuis le cycle des budgets des dépenses 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées de façon distincte des autres activités de programme; elles ne sont plus distribuées parmi les activités de programme restantes, comme c'était le cas dans les budgets principaux des dépenses précédents. Cette mesure a une incidence sur la comparabilité des dépenses et de l'information liée aux ETP par activité de programme entre les divers exercices.*

Résultat stratégique n° 3 : Règlement juste et efficace des appels relatifs aux prestations d'invalidité et à l'allocation aux anciens combattants déposés par les anciens combattants canadiens, les vétérans et les membres toujours en service admissibles des Forces canadiennes, des clients la Gendarmerie royale du Canada, les civils admissibles et leurs familles						
Indicateurs de rendement		**Objectifs**		**Rendement de 2009-2010**		
Pourcentage des préoccupations des anciens combattants et nos autres clients qui sont résolues efficacement.		80 p. 100 des plaintes sont traitées dans un délai de 60 jours.		**100 p. 100 des plaintes ont été entendues et traitées en 60 jours.** Grâce au processus de plainte formel du Tribunal, les individus ont un moyen d'exprimer leurs préoccupations autres que celles liées au résultat des décisions. Quatre plaintes ont été reçues en 2009-2010 (en baisse par rapport aux neuf plaintes reçues en 2008-2009 et aux 14 plaintes en 2007-2008). Des renseignements sur le Processus relatif aux plaintes et le Code de déontologie professionnelle s'appliquant aux membres du TACRA sont disponibles auprès des préposés aux renseignements du Tribunal ou dans le site Web www.vrab-tacra.gc.ca		
Activité de programme	**Dépenses réelles 2008-2009 (millions de $)**	**2009-2010[1] (millions de $)**				**Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada**
		Budget principal	**Dépenses planifiées**	**Total des autorisations**	**Dépenses actuelles**	
Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité	16,6	11,2	11,2	12,3	12,1	*La sécurité du revenu et l'emploi des Canadiens et Canadiennes* Un programme indépendant visant à établir les indemnités d'invalidité et les allocations aux anciens combattants soutient les Canadiens en assurant un traitement juste aux requérants.

[1] *Depuis le cycle des budgets des dépenses 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées de façon distincte des autres activités de programme; elles ne sont plus distribuées parmi les activités de programme restantes, comme c'était le cas dans les budgets principaux des dépenses précédents. Cette mesure a une incidence sur la comparabilité des dépenses et de l'information liée aux ETP par activité de programme entre les divers exercices.*

Résultat stratégique n° 4 : Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des clients admissibles						
Indicateurs de rendement		**Objectifs**	**Rendement de 2009-2010**			
Pourcentage des cas et problèmes résolus grâce à la facilitation, à l'observation et à des recommandations.		100 p. 100	**94 p. 100** Des 1 724 problèmes soulevés par les intervenants, 1 623 ont été traités au stade de l'intervention initiale. • 89 p. 100 ont été clos (1 569); • 5 p. 100 ont nécessité une enquête (94).			
Nombre de cas résolus de façon informelle		85 p. 100	**Rendement réel : non établi** Le sondage des clients du BOV et l'approche par échantillon statistique n'étaient pas élaborés en 2009-2010, mais seront implantés pour recueillir les niveaux de satisfaction et de confiance des anciens combattants et nos autres clients qui seront reflétés à l'occasion de la période de rapport de 2010-2011.			
Activité de programme	**Dépenses réelles 2008-2009 (millions de $)**	**2009-2010[1] (millions de $)**				**Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada**
		Budget principal	**Dépenses planifiées**	**Total des autorisations**	**Dépenses actuelles**	
Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles et d'ordre général	4,6	5,8	5,8	6,0	5,2	*La sécurité du revenu et l'emploi des Canadiens et Canadiennes* Les Canadiens ont l'assurance que les anciens combattants et vétérans qui ont servi au nom de leur pays recevront les prestations, les services et le soutien qui leur sont dus et qu'aucun n'en sera privé. Quant aux anciens combattants et vétérans, ils ont l'assurance que l'ombudsman traitera l'objet de leurs préoccupations.

Cette activité de programme soutient tous les résultats stratégiques du Portefeuille					
Activité de programme	**Dépenses réelles 2008-2009 (millions de $)**	**2009-2010 (millions de $)**			
		Budget principal	**Dépenses planifiées**	**Total des autorisations**	**Dépenses actuelles**
Services internes	-	82,5	82,5	88,3	82,6

[1] *Depuis le cycle des budgets des dépenses 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées de façon distincte des autres activités de programme; elles ne sont plus distribuées parmi les activités de programme restantes, comme c'était le cas dans les budgets principaux des dépenses précédents. Cette mesure a une incidence sur la comparabilité des dépenses et de l'information liée aux ETP par activité de programme entre les divers exercices.*

Contribution des priorités opérationnelles aux résultats stratégiques

Anciens Combattants Canada vise quatre résultats stratégiques (deux pour Anciens Combattants Canada, un pour le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), et un pour le Bureau de l'ombudsman des vétérans), six activités de programmes, et huit priorités.

Après la publication du Rapport sur les plans et les priorités (RPP) de 2009-2010, ACC a adopté le nouveau Plan stratégique quinquennal de 2009-2014 qui reformulait ses priorités stratégiques. Les engagements du RPP de 2009-2010 sont généralement conformes à ces priorités et celles-ci, telles qu'elles sont publiées dans le RPP, sont employées dans le tableau suivant à des fins de cohérence dans les activités de rapport.

Priorités opérationnelles	Type	État	Engagements du RPP 2009-2010	Liens avec les résultats stratégiques
Améliorer les programmes et les services et les adapter aux besoins des anciens combattants, des vétérans des Forces canadiennes, des militaires en service, des autres clients et de leurs familles (ACC)	Priorité permanente	Entièrement atteinte[1]	Avons tenu un examen complet du processus de traitement des demandes de prestations d'invalidité. Au 31 mars 2010, il n'y avait plus d'anciennes demandes en souffrance et un plan d'action avait été mis en œuvre pour rationaliser les processus administratifs et améliorer les délais de traitement des demandes. Avons amélioré la gestion des cas grâce à une nouvelle stratégie nationale de gestion des cas qui a permis : de mieux répartir les charges de travail au sein des équipes des services à la clientèle; d'accorder aux gestionnaires de cas de plus grands pouvoirs décisionnels; de mettre en œuvre un nouvel outil de planification de cas et de procéder à une nouvelle répartition des ressources tenant compte des secteurs dans lesquels la demande des anciens combattants et nos autres clients est la plus forte. Avons procédé à une révision complète du processus des prestations d'invalidité afin de simplifier les processus administratifs et d'offrir des services opportuns et attentifs aux anciens combattants et nos autres clients. Avons réorganisé les services, les prestations, les politiques et les directives opérationnelles d'ACC par groupes d'admissibilité aux services afin de garantir que les anciens combattants et nos autres clients reçoivent les services et les prestations appropriés. Avons créé l'Unité de l'Afghanistan et des grands blessés pour que les militaires gravement blessés puissent avoir un accès immédiat et continu aux services d'ACC.	**Résultat stratégique** Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui appuient les soins et les traitements qui leurs sont fournis de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion **Activités de programme** Indemnités et soutien financier à l'intention des anciens combattants Soins de santé et réinsertion Nos programmes et nos services doivent s'adapter afin de répondre aux besoins divers et perpétuellement changeants de nos anciens combattants et nos autres clients.

[1] **Dépassée** : plus de 100 p. 100; **entièrement atteinte** : 100 p. 100; **atteinte en grande partie** : de 80 à 99 p. 100; **atteinte dans une certaine mesure** : de 60 à 79 p. 100; **non atteinte** : moins de 60 p. 100 (du niveau de rendement attendu)

Priorités opérationnelles	Type	État	Engagements du RPP 2009-2010	Liens avec les résultats stratégiques
			Avons fourni aux anciens combattants alliés de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée à faible revenu, l'accès à l'allocation d'ancien combattant ainsi que l'aide et les prestations de soins de santé connexes. En partenariat avec le ministère de la Défense nationale, avons créé 19 centres intégrés de soutien du personnel (CISP) dans les bases des FC ou à proximité afin d'offrir un guichet unique aux militaires en service et à ceux qui s'apprêtent à quitter les FC. Avons poursuivi notre partenariat avec le MDN à propos de priorités conjointes dont la révision de la nouvelle Charte des anciens combattants, le soutien aux familles des militaires, la santé mentale, la gestion des blessés et de la transition, l'accès aux dossiers administratifs et de santé électroniques ainsi que les programmes commémoratifs afin que les vétérans de l'ère moderne reçoivent les prestations et les services dont ils ont besoin. Avons complété les rénovations à l'Hôpital Sainte-Anne et entrepris les discussions de transfert avec le gouvernement du Québec. Avons mis en œuvre un service de consultation unique pour les employés nécessitant une orientation ou des approbations quand surviennent des problèmes complexes pour les anciens combattants et nos autres clients. Avons mis en œuvre l'initiative Avocats sans frontières afin de permettre une répartition plus équitable des cas entre les bureaux du Bureau de services juridiques des pensions ainsi que des délais réduits de traitement des cas des anciens combattants et nos autres clients. Avons collaboré avec le Partenariat fédéral pour les soins de santé pour permettre à d'autres ministères et gouvernements d'échanger des renseignements médicaux avec le réseau pancanadien de systèmes de dossiers de santé électroniques. Lorsqu'il aura été mis sur pied, ce réseau facilitera l'accès d'ACC aux dossiers médicaux des anciens combattants et nos autres clients, réduisant ainsi le temps nécessaire à la prise de décision et également le temps d'attente des anciens combattants et nos autres clients. Avons élaboré et débuté la mise en œuvre d'un plan national visant à organiser la répartition des points de services en fonction de l'évolution démographique de la clientèle. Dans le cadre de ce plan, introduction du programme Service sans frontières, une initiative de	

Priorités opérationnelles	Type	État	Engagements du RPP 2009-2010	Liens avec les résultats stratégiques
			répartition des ressources et de la charge de travail en fonction de la demande des anciens combattants et nos autres clients et non de la géographie. Avons renforcé les activités de sensibilisation des anciens combattants sans abri ou qui risquent de se retrouver sans abri. Avons lancé plusieurs examens visant à améliorer les délais de traitement des demandes et à rationaliser les processus liés notamment aux avantages médicaux, aux tableaux des avantages et au PAAC. Avons amélioré les outils de mesure des résultats pour permettre à ACC de répondre aux normes de service publiées. Avons amélioré la rédaction des lettres de décision destinée à permettre aux anciens combattants et nos autres clients de mieux les comprendre et d'agir en conséquence.	
Mettre en œuvre une stratégie de la santé mentale pour augmenter la capacité du Ministère de répondre aux besoins de nos anciens combattants et nos autres clients en matière de santé mentale (ACC)	Priorité permanente	Entièrement atteinte[1]	Avons élaboré un cadre intégré de services aux familles afin de fournir de l'aide pendant les périodes de traitement et de réadaptation des anciens combattants. Avons renforcé le programme Soutien social; blessures de stress opérationnel (SSBSO) en partenariat avec le MDN afin d'améliorer un soutien des pairs aux vétérans et aux membres des FC ainsi qu'à leurs familles qui soit opportun et confidentiel. Avons été partenaires avec le MDN pour accroître l'accès à des traitements de santé mentale ainsi que des services et des ressources de soutien social pour les membres et les vétérans des FC et leurs familles. Avons renforcé le réseau de dix cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel d'ACC et du MDN, dont celle à l'Hôpital Sainte-Anne, fournissant aux anciens combattants et nos autres clients un meilleur accès aux services de santé mentale. Nous sommes associés à des universités afin de procéder à des recherches sur la santé des familles, des anciens combattants et des vétérans et des membres des Forces canadiennes pour appuyer l'élaboration de programmes et de services. Nous sommes associés au MDN et à Statistique Canada pour réaliser une vaste étude pluriannuelle sur	**Résultat stratégique** Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui appuient les soins et les traitements qui leurs sont fournis de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion. **Activité de programme** Soins de santé et réinsertion des anciens combattants

[1] **Dépassée** : plus de 100 p. 100; **entièrement atteinte** : 100 p. 100; **atteinte en grande partie** : de 80 à 99 p. 100; **atteinte dans une certaine mesure** : de 60 à 79 p. 100; **non atteinte** : moins de 60 p. 100 (du niveau de rendement attendu)

Priorités opérationnelles	Type	État	Engagements du RPP 2009-2010	Liens avec les résultats stratégiques
			la vie après le service qui regroupe une enquête sur le revenu, un sondage sur la transition vers la vie civile et une étude sur le cancer et la mortalité dans les FC. Cette recherche est requise afin d'appuyer l'élaboration et l'adaptation de programmes et de services pour nos anciens combattants et nos autres clients. Avons fait mieux connaître les services et le soutien en santé mentale, les avons rendus plus accessibles et plus abondants dans les régions rurales et isolées comme Terre-Neuve-et-Labrador en collaborant avec les organismes provinciaux, fédéraux et communautaires et en recourant à la télésanté pour la prestation de certains services.	
Encourager les Canadiens et Canadiennes, particulièrement les jeunes, à participer à des activités de commémoration dans les collectivités (ACC)	Priorité permanente	Entièrement atteinte[1]	Avons célébré les 65e anniversaires du jour J, de la bataille de Normandie et de la campagne d'Italie à la fois au Canada et outre-mer, alors que la libération de la Belgique a été soulignée au Canada. Avons communiqué avec les Canadiens en partenariat avec MuchMusic et MusiquePlus ainsi qu'en créant une page commémorative sur Facebook en 2009, à laquelle ont adhéré plus de 175 000 fervents et en affichant sur YouTube la capsule commémorative de la Semaine des anciens combattants (visualisée par 32 000 internautes). Avons continué à nous concentrer sur des activités en sol canadien; un nombre record d'activités au Canada ont été affichées au Calendrier des activités d'ACC. Les délégations outre-mer ont été réduites et plus de cérémonies de marque du gouvernement de Canada ont eu lieu en sol canadien. Avons octroyé 182 000 $ à 112 projets dans le cadre du programme d'action communautaire et 443 000 $ à 47 projets de restauration ou d'entretien de monuments commémoratifs répartis sur le territoire canadien.	**Résultat stratégique** Les Canadiens et Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit et de paix, et leur témoignent de la reconnaissance. **Activité de programme** Le Canada se souvient
		Atteinte en grande partie	Avons parachevé la Stratégie d'engagement et le Plan d'action à l'égard des membres et des vétérans des Forces canadiennes. Nous nous sommes servis des médias sociaux (Facebook et YouTube) et de la télévision (MuchMusic et MusiquePlus) pour engager les jeunes à se souvenir. ACC a fait des recherches d'opinion du public auprès des jeunes, ce qui représente une autre étape visant à faire avancer l'adaptation et la mise en œuvre de la stratégie d'engagement des jeunes.	

[1] **Dépassée** : plus de 100 p. 100; **entièrement atteinte** : 100 p. 100; **atteinte en grande partie** : de 80 à 99 p. 100; **atteinte dans une certaine mesure** : de 60 à 79 p. 100; **non atteinte** : moins de 60 p. 100 (du niveau de rendement attendu)

Priorités opérationnelles	Type	État	Engagements du RPP 2009-2010	Liens avec les résultats stratégiques
Programme soutenu (TACRA)	Déjà établie	Entièrement atteinte[1]	Avons fourni des occasions pour que les demandes des requérants soient entendues en offrant aux organismes représentatifs un vaste éventail de dates d'audience possibles pour le calendrier des demandes de révision ou d'appel. Avons fait la promotion de nouveaux modes d'audience de révision, telles les vidéoconférences et les téléconférences, afin de permettre une souplesse accrue pour que les demandes des requérants soient entendues en temps opportun. Avons réduit le nombre des demandes en attente d'une audience par l'entremise de démarches avec les représentants, ce qui a permis au Tribunal d'offrir des calendriers d'audience opportuns pour les nouvelles demandes qui parviennent à l'organisme.	**Résultat stratégique :** Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux prestations d'invalidité et aux allocations d'anciens combattants interjetés par des anciens combattants canadiens, des vétérans et des membres toujours en service admissibles des Forces canadiennes, des clients de la Gendarmerie royale du Canada, des civils admissibles et leurs familles. **Activité de programme :** Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière de prestations d'invalidité
Prestation améliorée des programmes (TACRA)	Priorité permanente	Entièrement atteinte	Avons introduit un calendrier annuel des révisions (en vigueur en avril 2009) à l'usage des membres et des représentants et qui comprend les dates pour chaque bureau d'audience. Avons introduit l'enregistrement numérique des audiences de révision afin d'améliorer la qualité des enregistrements, et fourni un accès en ligne aux membres et aux avocats à l'échelle du Canada. Avons amélioré le système de l'application relative à l'établissement du calendrier du Tribunal afin de surveiller la charge de travail et les rapports statistiques pour gérer les demandes en cours et améliorer les prises de décision et la planification. Avons appuyé les membres au moyen de séances de formation et de perfectionnement professionnel ainsi que d'outils d'étude conçus pour aborder les enjeux médicaux, juridiques et décisionnels actuels et émergeants. Avons mobilisé les membres et les employés à propos des sujets et des décisions qui influencent leur travail, ainsi que discuté des risques dans leur domaine de responsabilité.	**Résultat stratégique :** Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions et aux indemnités d'invalidité et aux allocations d'anciens combattants interjetés par des anciens combattants canadiens, des vétérans et des membres toujours en service admissibles des Forces canadiennes, des clients de la Gendarmerie royale du Canada, des civils admissibles et leurs familles. **Activité de programme :** Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière de prestations d'invalidité

[1] **Dépassée** : plus de 100 p. 100; **entièrement atteinte** : 100 p. 100; **atteinte en grande partie** : de 80 à 99 p. 100; **atteinte dans une certaine mesure** : de 60 à 79 p. 100; **non atteinte** : moins de 60 p. 100 (du niveau de rendement attendu)

Priorités opérationnelles	Type	État	Engagements du RPP 2009-2010	Liens avec les résultats stratégiques
Communication active avec les appelants et les intervenants (TACRA)	Priorité permanente	Entièrement atteinte[1]	Avons publié et diffusé « Mise à jour 2009 » en septembre à propos du programme et des progrès accomplis par le Tribunal. Avons mis à jour le dépliant « Audiences de révision et d'appel ». Avons élaboré un plan stratégique pour mettre à jour le contenu et l'organisation du site Web en 2010-2011. Avons accru les communications avec les organismes représentatifs, les membres du Parlement et les parties externes. Avons entrepris de communiquer de façon proactive avec les intervenants et de répondre aux besoins croissants en renseignements des requérants et des Canadiens.	**Résultat stratégique :** Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux prestations d'invalidité et aux allocations d'anciens combattants interjetés par des anciens combattants canadiens, des vétérans et des membres toujours en service admissibles des Forces canadiennes, des clients de la Gendarmerie royale du Canada, des civils admissibles et leurs familles. **Activité de programme :** Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière de prestations d'invalidité
Assurer le traitement équitable des anciens combattants, et voir à la protection des droits formulés dans la Déclaration des droits des anciens combattants (BOV).	Nouvelle	Atteinte en grande partie	Avons mis en œuvre des processus et des procédures dans les domaines opérationnels des interventions hâtives, de la recherche et des enquêtes, ainsi que des communications, fondés sur une année entière de données disponibles pour façonner les opérations en cours. Un examen systémique du Programme de funérailles et d'inhumation a été achevé. L'examen des formalités administratives excessives a été interrompu car le Ministère a mis en œuvre des changements et des améliorations dans plusieurs des domaines ayant été signalés pendant les étapes initiales de l'examen du Bureau. Le Bureau a compilé une série de principes à l'usage du Ministère dans la mise en œuvre des améliorations aux programmes de la nouvelle Charte des anciens combattants. Le travail est en cours pour l'examen systémique des mécanismes de révision et d'appel d'ACC, dont le TACRA. Des observations consignées lors d'examens systémiques ont été fournies au Ministère pour favoriser un règlement hâtif des problèmes ainsi que des améliorations aux programmes afin de garantir le traitement juste et équitable des anciens combattants.	**Résultat stratégique :** Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des clients admissibles. **Activité de programme :** Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles et d'ordre général.

[1] **Dépassée** : plus de 100 p. 100; **entièrement atteinte** : 100 p. 100; **atteinte en grande partie** : de 80 à 99 p. 100; **atteinte dans une certaine mesure** : de 60 à 79 p. 100; **non atteinte** : moins de 60 p. 100 (du niveau de rendement attendu)

Priorités en matière de gestion

Les priorités d'ACC en matière de gestion visant la prestation efficace de programmes et de services comprenaient le renforcement de ses opérations de gestion des activités. Le Ministère a amélioré en 2009-2010 sa capacité de vérification et d'évaluation ainsi que ses contrôles financiers. ACC a également amélioré sa gestion du risque grâce à des outils tels le Profil de risque de l'organisation et les Plans de continuité des opérations.

Le Ministère a persévéré dans son approche axée sur le client lors de sa prestation de services appuyée par son cadre de gestion et de technologie de l'information. ACC a collaboré étroitement avec d'autres organisations et intervenants afin de relever des défis communs et de stimuler l'élaboration de politiques interreliées et d'améliorations dans la prestation des services. Le Ministère a également appuyé les priorités du greffier du Conseil privé en faveur du renouvellement de la fonction publique, dont l'intégration plus poussée de la planification des ressources humaines et de celle des activités ministérielles. Le tableau suivant contient des renseignements supplémentaires au sujet de ces priorités en matière de gestion.

Priorités en matière de gestion	Type	État	Engagements du RPP 2009-2010	Liens avec les résultats stratégiques
Améliorer l'efficacité organisationnelle (ACC)	Priorité permanente	Entièrement atteinte[1]	Avons embauché 55 diplômés d'études postsecondaires, dont 11 recrues de minorités visibles grâce au programme de recrutement postsecondaire. Avons amélioré les systèmes de technologie de l'information en vue d'appuyer la prestation des services internes et externes, la priorité étant accordée aux services directs à la clientèle; cette amélioration comprend également le soutien informatique à la création des centres intégrés de soutien du personnel. Avons fourni le soutien et la prestation de services de TI dans plusieurs domaines afin d'améliorer l'accès des anciens combattants et nos autres clients et des fournisseurs aux renseignements; ceci comprend le développement du système Prestations et services de santé en direct (PSSD), le site Web et les nouveaux sites de réseautage social commémoratifs (Facebook et YouTube). Avons agi en partenariat avec la Commission de la fonction publique (CFP) pour fournir des services de TI aux employés ainsi qu'un meilleur rendement pour le gouvernement du Canada au moyen de services partagés. Avons introduit un nouveau programme d'orientation à l'intention des gestionnaires et des superviseurs, appuyé par des experts prêts à partager leurs	**Résultat stratégique :** Liens à tous les résultats stratégiques **Activité de programme :** Services internes

[1] **Dépassée** : plus de 100 p. 100; **entièrement atteinte** : 100 p. 100; **atteinte en grande partie** : de 80 à 99 p. 100; **atteinte dans une certaine mesure** : de 60 à 79 p. 100; **non atteinte** : moins de 60 p. 100 (du niveau de rendement attendu)

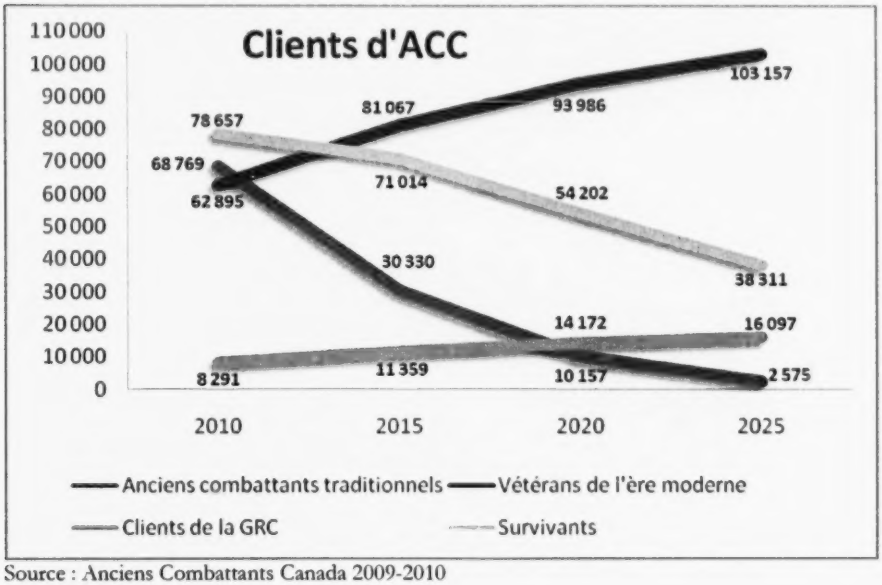
Priorités en matière de gestion	Type	État	Engagements du RPP 2009-2010	Liens avec les résultats stratégiques
			connaissances et leur expérience; avons également évalué la trousse d'orientation en ligne d'ACC destinée aux nouveaux employés. Avons amélioré le processus de la gestion du rendement pour les cadres, fondé sur des compétences clés en leadership. Avons mis sur pied un conseil supérieur de gestion des risques qui étudiait couramment les risques d'entreprise tout en présentant un aperçu de la prestation des programmes et des services ainsi que de la planification de la continuité des opérations. Avons renforcé la gestion financière et les contrôles internes afin d'améliorer la qualité des rapports et la capacité de gestion financière.	
		Atteinte en grande partie[1]	Avons renforcé la capacité de vérification et d'évaluation grâce aux initiatives de gestion de projets, de planification et de formation des ressources humaines. Avons initié un examen externe d'assurance de la qualité par le Bureau du vérificateur général du Canada qui sera terminé en 2010-2011. Avons étudié tous les flux de paiements principaux, cerné et évalué les contrôles financiers clés, et mis en œuvre des rajustements significatifs aux processus ministériels à l'appui des états financiers ministériels vérifiés.	

[1] **Dépassée** : plus de 100 p. 100; **entièrement atteinte** : 100 p. 100; **atteinte en grande partie** : de 80 à 99 p. 100; **atteinte dans une certaine mesure** : de 60 à 79 p. 100; **non atteinte** : moins de 60 p. 100 (du niveau de rendement attendu)

Réponse aux attentes changeantes des anciens combattants et nos autres clients

Contexte opérationnel

ACC fournit l'accès à des programmes et des services destinés à des groupes de clients précis (voir le graphique ci-dessous) dont les besoins et les priorités sont distincts. La transformation rapide du profil démographique de notre clientèle, associée à ses attentes et à ses besoins particuliers, signifie qu'ACC s'engage dans une période de changements sans précédent.



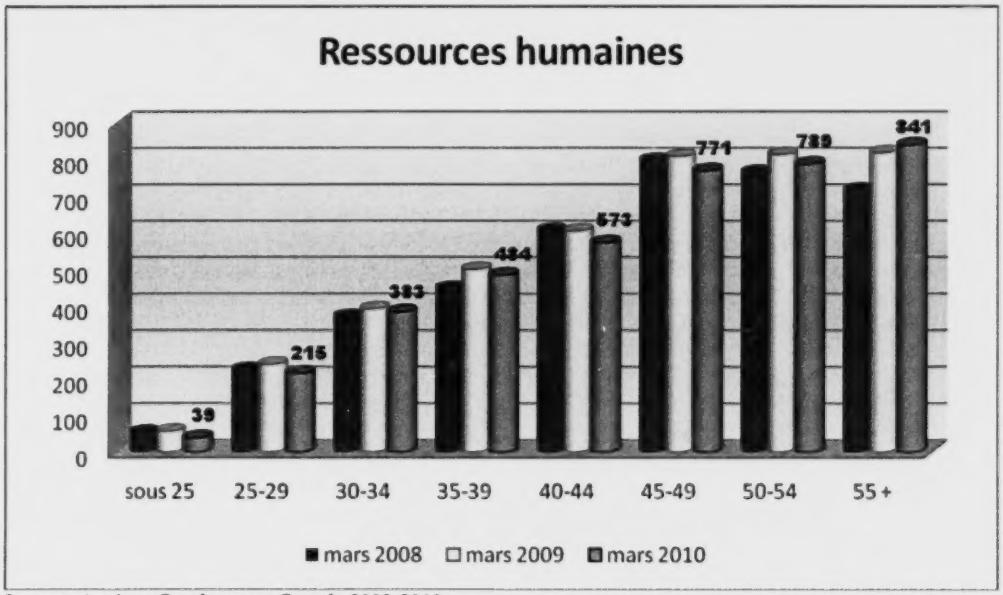
Source : Anciens Combattants Canada 2009-2010

Le nombre d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre est à la baisse; leurs besoins en soins deviennent cependant plus complexes alors que la demande et l'intensité des soins requis par ces anciens combattants et leurs conjoint(e)s continuent à croître. Les vétérans des Forces canadiennes (FC) sont habituellement plus jeunes, ont des personnes à charge et résident principalement dans des collectivités situées à proximité des bases de FC. Le Ministère modifie les emplacements de ses points de service afin de garantir qu'ACC est situé ou au moins présent là où les anciens combattants et nos autres clients résident, fournissant ainsi l'accès à ses programmes et services au moyen d'un réseau à l'échelle du pays, y compris des points de service dans les bases des Forces canadiennes. Des programmes et des services peuvent être fournis par l'entremise de partenariats, des provinces et d'autres parties, ce qui constitue un défi pour la reddition de comptes.

L'Hôpital Sainte-Anne, désormais le seul établissement de soins de longue durée du gouvernement du Canada, fournit aussi des services de soutien externes et des services de santé mentale à des anciens combattants âgés.

ACC doit relever le défi de fournir l'accès à des programmes et des services appropriés pour répondre aux besoins des anciens combattants et nos autres clients, tout en conciliant la prestation de services efficaces, les résultats pour nos anciens combattants et nos autres clients et la responsabilisation de la gestion. Au cours de l'année passée, des enjeux tels le besoin de la

transformation des programmes et des services; la continuité des services et des soins aux anciens combattants à l'Hôpital Sainte-Anne pendant des rénovations majeures; les discussions à propos du transfert de l'Hôpital au gouvernement du Québec et la continuité de l'accès aux services de soins de santé ont mis nos employés à l'épreuve alors qu'ils s'efforcent de mettre en œuvre la prestation de programmes et de services efficients et efficaces. ACC continue à garantir que ses programmes et ses services sont adaptés en temps opportun aux besoins changeants des anciens combattants et nos autres clients et que les employés sont appuyés par des outils et de la formation appropriés. Le lien stratégique entre la régie interne et la gestion du rendement a permis à ACC de se concentrer sur les facteurs clés qui appuient la modernisation des services.



Source : Anciens Combattants Canada 2009-2010

ACC doit continuer à composer avec la réorientation des ressources internes pour appuyer la mise en œuvre de ces initiatives. En date du 31 mars 2010, le Portefeuille comptait environ 4 500 employés (87 p. 100 à temps plein, 4 p. 100 à contrat, 9 p. 100 à temps partiel, occasionnels, étudiants ou autres). À cette même date, 366 employés d'Anciens Combattants Canada sont admissibles à une retraite sans pénalité à l'égard de leur pension (âgés de 55 ans avec 30 ans de service ou de 60 ans avec deux ans de service).

Anciens Combattants Canada a élaboré à l'occasion de cette période de changement un cadre de gestion des ressources humaines afin de gérer efficacement celles-ci et de progresser dans sa transformation organisationnelle. L'établissement d'un Comité d'examen des ressources assure une approche d'affaires cohérente et transparente afin de réaffecter des ressources à des postes quand ils deviennent disponibles.

Conjoncture gouvernementale
Les priorités, les politiques, les programmes et les services du Portefeuille sont conformes aux priorités à la fois du gouvernement du Canada et du greffier du Conseil privé. Plus précisément, Anciens Combattants Canada a appuyé les initiatives de renouvellement de la fonction publique du gouvernement ainsi que les priorités économiques consistant à préparer des budgets rigoureux et à rendre les opérations gouvernementales plus efficaces et ceci, au moyen d'activités comme la planification intégrée des ressources humaines et des activités.

Partenariats
Les partenariats sont une composante fondamentale de la prestation des services d'ACC. Par exemple, Anciens Combattants Canada a collaboré étroitement avec le MDN afin de procurer une transition sans heurt aux membres des FC qui retournent à la vie civile ainsi qu'à leurs familles. De surcroît, ACC et d'autres partenaires fédéraux ont collaboré dans le cadre du Partenariat fédéral pour les soins de santé afin de cerner, de promouvoir et de mettre en œuvre des programmes de soins de santé plus efficients et efficaces. Ce partenariat a établi une orientation stratégique et permis de conserver les niveaux de services de soins de santé à l'intention des anciens combattants et nos autres clients tout en réalisant des économies d'échelle. Le Ministère a également collaboré avec les autorités de la santé provinciales, territoriales et régionales afin de répondre aux besoins des anciens combattants et nos autres clients, et a communiqué régulièrement avec les organismes représentatifs qui interviennent au nom de leurs membres pour revendiquer des services améliorés dans les domaines sociaux, de la santé et des soins à domicile ou à long terme.

Par ailleurs, ACC s'est installé dans les mêmes locaux que Service Canada dans certains points de service, a renforcé sa capacité d'imagerie numérique en partenariat avec TPSGC, a collaboré avec les ministères des Anciens combattants de pays étrangers et avec des organismes nationaux et internationaux comme la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth, le Fonds du Souvenir et le Centre Juno Beach.

ACC a appuyé financièrement, par l'entremise du Programme des contributions aux partenaires, des groupes sans but lucratif à l'occasion d'initiatives de commémoration et de la restauration de cénotaphes et de monuments.

Analyse du risque
Afin de gérer les risques liés à tous ces défis, ACC s'appliquera à raffermir sa structure organisationnelle et à favoriser l'adaptabilité des employés ainsi que l'excellence de sa gestion pour améliorer, finalement, les résultats des programmes. Le recours au Profil de risque de l'organisation et à d'autres évaluations du risque entrepris en 2009-2010 a permis d'améliorer la gestion et la prise de décisions dans l'ensemble du Ministère.

La gestion formelle du risque et la gouverne générale d'ACC en 2009-2010 ont permis de cerner, de surveiller et de gérer des risques qui pourraient compromettre l'atteinte des résultats stratégiques du Ministère. Les mesures comprenaient des évaluations des risques fréquentes, l'intégration des données sur le risque à la planification ministérielle, les processus d'affectation des ressources et de reddition de comptes ainsi que des rapports réguliers sur l'exposition au risque à l'intention des cadres supérieurs. Toutes ces pratiques garantissent que les gestionnaires et les cadres supérieurs

d'ACC ont surveillé régulièrement les risques significatifs et possèdent les renseignements nécessaires à la prise de décisions éclairées et opportunes.

Le Ministère a identifié trois risques clés précis et les stratégies d'atténuation associées pour 2009-2010 de même que deux opportunités. Ces risques, accompagnés des mesures d'atténuement primaires et des réponses ministérielles mises en œuvre durant l'année, sont exposés dans le tableau suivant.

Risques	Réponses du Portefeuille
Transformation de la prestation des programmes et des services	Avons maximisé la recherche, les relations avec les intervenants et les partenariats stratégiques afin d'améliorer les politiques, les processus opérationnels et les services pour garantir une prestation sans heurt et intégrée des programmes et des services, et répondre ainsi aux besoins des anciens combattants et nos autres clients. Avons recouru aux structures de gouvernance pour que les contrats soient conformes aux politiques, directives et règlements approuvés du Conseil du Trésor et du Portefeuille tout en renforçant la planification des investissements. Avons intégré une expertise en gestion de projet tout en renforçant la gestion des programmes et des coûts, dont la surveillance et les contrôles internes, afin que les programmes et les services soient administrés et surveillés efficacement. Avons continué d'améliorer la technologie permettant aux anciens combattants et nos autres clients l'accès au site Web et les applications en ligne.
Garantir la continuité des services aux anciens combattants à l'Hôpital Sainte-Anne.	Avons préservé des soins et des services de qualité pour les anciens combattants. Avons persévéré dans l'application de la politique du gouvernement du Canada consistant à faire passer les hôpitaux fédéraux sous contrôle provincial par des discussions avec le gouvernement du Québec à propos d'un transfert potentiel de l'Hôpital Sainte-Anne.
Garantir la prestation continue des programmes de santé.	Dans le cadre du renouvellement de contrat du Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé, Anciens Combattants Canada a travaillé à l'élaboration d'un énoncé des travaux et d'un appel d'offres détaillés afin d'orienter un processus d'acquisition juste et transparent. Les recommandations de la récente évaluation indépendante pourraient toutefois entraîner des changements significatifs aux processus d'affaires ministériels actuels, ce qui aurait des répercussions sur les exigences présentes pour le Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé. Une révision est donc en cours pour examiner les conséquences d'une réingénierie des programmes et des services d'ACC sur la version actuelle de l'énoncé des travaux afin d'établir si des changements sont nécessaires et, de concert avec TPSGC, déterminer les implications potentielles à l'égard de l'échéancier pour le renouvellement du contrat et à l'égard du contrat actuel en vigueur jusqu'en 2015. Avons renforcé le programme Soutien social; blessures de stress opérationnel et le réseau des gestionnaires de soins cliniques.

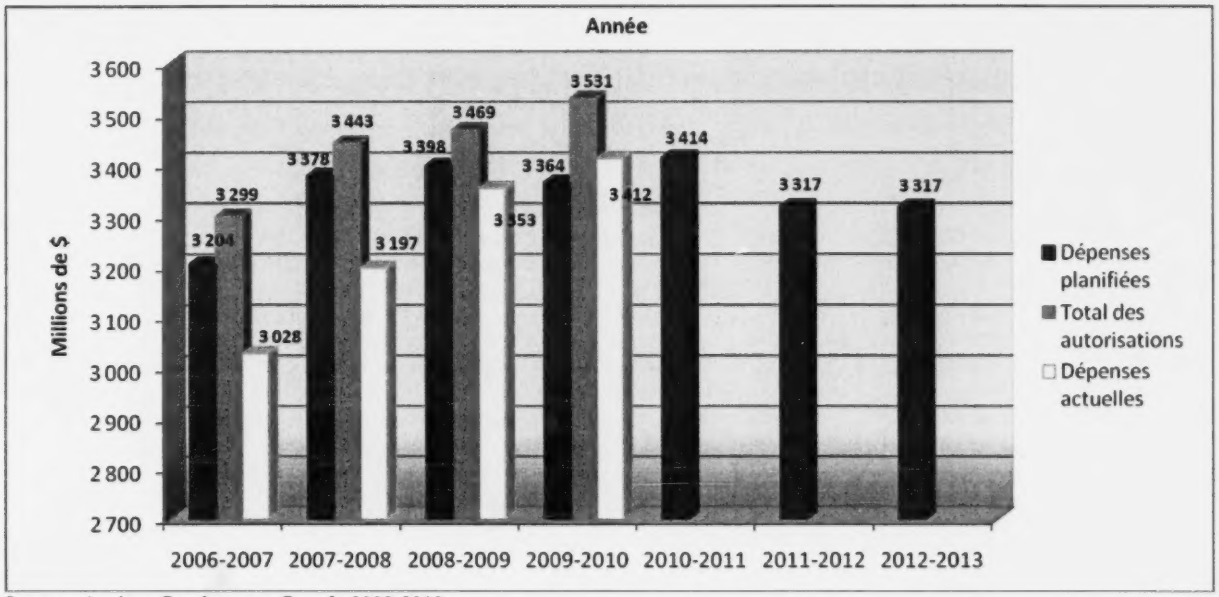
Opportunités	Réponses du Portefeuille
Améliorations à la gestion du rendement	Avons consulté les anciens combattants ayant servi en temps de guerre, les membres et les vétérans des FC, les intervenants et les Canadiens – en particulier les jeunes – pour veiller à ce que les activités de commémoration correspondent à la façon dont les anciens combattants devraient être reconnus et honorés.

	Avons renforcé la gestion du rendement des programmes par la mise en œuvre d'un cadre afin de procurer une approche cohérente envers la supervision et la gestion des programmes ainsi que la reddition de comptes. Avons réalisé des examens du processus de prise de décision applicable aux prestations ainsi que du tableau des avantages, mettant en œuvre des recommandations qui ont simplifié les processus administratifs et libéré des ressources pour mieux appuyer les activités de gestion des cas. Avons établi l'Unité de l'Afghanistan et des grands blessés afin de nous concentrer sur ces derniers et de nous assurer que leurs besoins les plus immédiats sont pris en charge rapidement. Avons commencé une évaluation indépendante en guise de suivi à l'exercice d'examen stratégique de 2008 afin de garantir l'efficacité des programmes et des affectations budgétaires pour répondre aux besoins des anciens combattants canadiens et de leurs familles à l'avenir. Avons accru les capacités des employés grâce à des occasions d'apprentissage et de perfectionnement mettant l'accent sur le leadership, le développement des compétences fondamentales et l'amélioration du bilinguisme.
Améliorations à l'interaction avec les anciens combattants et nos autres clients	En collaboration avec le MDN, avons accru les points de service en mettant en œuvre 19 centres intégrés de soutien du personnel dans les bases des Forces canadiennes ou près de celles-ci, et avons renforcé le réseau de dix cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel d'ACC et du MDN grâce à quatre nouvelles cliniques. Avons facilité l'accès immédiat aux rapports de blessures ou de décès, aux rapports médicaux et aux états de service dont les anciens combattants et nos autres clients ont besoin pour se prévaloir des programmes et des services d'ACC. Avons créé l'Unité de l'Afghanistan et des grands blessés afin de nous concentrer sur ces derniers et nous assurer que leurs besoins les plus immédiats sont pris en charge rapidement. Avons réorganisé les points de service et le personnel afin que les ressources soient suffisantes dans les secteurs où la demande de services augmente. Le Ministère a également facilité l'accès des anciens combattants et nos autres clients aux employés pour discuter de leurs plans d'intervention ou des décisions les concernant en matière de prestations d'invalidité. Avons favorisé l'accès aux programmes et aux services de la nouvelle Charte des anciens combattants grâce aux séances d'information pour les membres du MDN et leurs familles, à la distribution de publications dont celles traitant de la Charte et le journal *Salut!* destiné aux anciens combattants et nos autres clients, au site Web du Ministère ainsi que par l'entremise de fournisseurs de service. Avons révisé des lettres de décision pour garantir que le message est clair et facile à comprendre. Avons mis en œuvre des postes d'agent à la résolution des problèmes pour appuyer le Réseau national de centres d'appels dans la résolution de problèmes complexes, et amélioré le soutien et l'orientation à l'intention des employés du réseau lorsqu'ils interagissent avec les anciens combattants et nos autres clients.

Profil des dépenses

La tendance des dépenses à Anciens Combattants Canada indique qu'elles ont augmenté en 2009-2010 par rapport aux années précédentes. Les hausses sont dues à plusieurs facteurs dont la mise en œuvre et l'utilisation croissante de programmes en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants; la hausse annuelle selon l'inflation des prestations payées aux anciens combattants et nos autres clients ou en leur nom; l'admissibilité élargie à des prestations pour les principaux dispensateurs de soins et les survivants à faible revenu ou handicapés en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants; les paiements à titre gracieux pour exposition à l'agent Orange à la BFC Gagetown; le financement additionnel contenu dans le Budget 2007 pour des services accrus aux anciens combattants; l'ouverture de quatre cliniques supplémentaires pour traumatismes liés au stress opérationnel; l'établissement du Bureau de l'ombudsman des vétérans ainsi que le coût des rajustements salariaux liés aux conventions collectives en vigueur.

Les hausses ci-dessus ont été partiellement compensées par un déclin du nombre des anciens combattants et nos autres clients recevant des pensions et des allocations d'invalidité, des allocations aux anciens combattants et des avantages médicaux dont des médicaments prescrits.



Source : Anciens Combattants Canada 2009-2010

Postes votés et législatifs affichés dans le Budget principal

(millions de $)					
Poste voté ou législatif (L)	Libellé tronqué pour le poste voté ou législatif	2007-2008	2008-2009	2009-2010	
		Dépenses actuelles	Dépenses actuelles	Budget principal	Dépenses actuelles
1	Dépenses de fonctionnement – Anciens Combattants*	867,7	924,6	939,4	912,5
5	Dépenses en capital – Anciens Combattants	26,3	22,4	11,1	9,0
10	Subventions et contributions – Anciens Combattants	2 250,2	2 350,5	2 364,3	2 432,4
15	Dépenses de fonctionnement – Tribunal des anciens combattants (révision et appel) – Anciens Combattants	10,2	12,2	9,7	10,4
(L)	Contributions aux avantages sociaux des employés	41,4	43,3	39,3	47,2
(L)	Salaire et allocation automobile du ministre des Anciens Combattants	0,1	0,1	0,2	0,1
(L)	Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des anciens combattants	0,2	0,1	0,2	0,1
(L)	Remboursement des montants crédités aux revenus des années antérieures	0,2	-	-	0,5
(L)	Montants adjugés par un tribunal	0,1	-	-	-
(L)	Utilisation du produit de la vente des biens excédentaires de l'État	0,1	0,1	-	-
(L)	Remboursement, aux termes de l'article 15 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*, des rajustements de compensation faits conformément à la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*	-	-	-	-
(L)	Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des soldats de retour au pays	-	-	-	-
(L)	Crédits de soutien à la réintégration en vertu de l'article 8 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*	-	-	-	-
	Total pour le Portefeuille	3 196,5	3 353,3	3 364,1	3 412,3

On observe des différences importantes entre les périodes de référence de 2008-2009 et de 2009-2010, notamment des augmentations des versements de prestations en raison de la mise en œuvre graduelle des programmes en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants, des augmentations des versements de prestations dues à l'admissibilité élargie dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants pour les principaux fournisseurs de soins et les survivants handicapés ou à faible revenu, et des coûts accrus en soins de santé associés à des services de soins auditifs, à des équipements spéciaux et à des traumatismes liés au stress opérationnel. Ces hausses ont été compensées par la baisse des paiements à titre gracieux pour exposition à l'agent Orange à la BFC Gagetown ainsi que des paiements de pensions d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants en raison du nombre décroissant de anciens combattants et nos autres clients.

* Le 1er crédit englobe ce qui suit : frais administratifs et généraux engagés pour appuyer l'exécution des programmes (307, 2 millions de dollars en 2008-2009, 293,7 millions de dollars en 2009-2010). Le reste du 1er crédit est pour : biens et services achetés au nom des anciens combattants, tels que les médicaments d'ordonnance, les soins de longue durée, etc. (587,0 millions de dollars en 2008-2009, 595,4 millions de dollars en 2009-2010); les services de santé, de réadaptation professionnelle et d'aide au placement de la nouvelle Charte des anciens combattants (5,3 millions de dollars en 2008-2009, 10,7 millions de dollars en 2009-2010); et paiements à titre gracieux liés à l'utilisation de l'agent Orange à la BFC Gagetown (25,1 millions de dollars en 2008-2009, 12,7 millions de dollars en 2009-2010).

SECTION II – ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Résultat stratégique n° 1 :
Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui appuient les soins et les traitements qui leurs sont fournis de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion.

Indicateurs de rendement	Objectifs	Rendement de 2009-2010
Pourcentage des anciens combattants et nos autres clients qui se disent satisfaits des programmes et des services offerts par Anciens Combattants Canada	85 p. 100	80 p. 100
Pourcentage des anciens combattants qui, après avoir été évalués au cours de l'année, ont mentionné que les programmes et les services d'Anciens Combattants Canada ont eu une incidence positive sur leur état de santé.	75 p. 100	52 p. 100 ont conservé ou amélioré leur santé générale 87 p. 100 ont conservé ou amélioré leur santé mentale
Pourcentage des vétérans de l'ère moderne et autres clients bénéficiant des programmes de la nouvelle Charte des anciens combattants qui ont mentionné une amélioration globale à leur état de santé.	15 p. 100	15 p. 100 ont amélioré leur santé générale 21 p. 100 ont amélioré leur santé mentale

Activité de programme 1.1 : Indemnités et soutien financier à l'intention des anciens combattants					
Ressources financières 2009-2010 (millions de $)			**Ressources humaines 2009-2010 (ETP)**		
Dépenses	**Total des autorisations**	**Dépenses actuelles**	**Prévues**	**Actuels**	**Écart**
2 057,1	2 188,9	2 169,1	931	1 033	(102)
Résultats prévus	**Indicateurs de rendement**	**Objectifs**	**État du rendement**	**Sommaire du rendement**	
Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des indemnités convenables qui contribuent à leur bien-être	Pourcentage des anciens combattants et nos autres clients qui considèrent que les programmes et les services qui leur sont offerts répondent adéquatement à leurs besoins (mesuré tous les deux ans).	85 p. 100	80 p. 100 (Atteinte en grande partie)	ACC a sondé 1 401 anciens combattants et nos autres clients en 2010. Au total, 80 p. 100 pensaient que les programmes et les services reçus répondaient à leurs besoins de base. La ventilation par groupes d'anciens combattants est la suivante : 87 p. 100 pour ceux ayant servi en temps de guerre; 86 p. 100 pour les survivants; 79 p. 100 pour la GRC; 69 p. 100 pour les vétérans de l'ère moderne. Source : Sondage national sur les clients de 2010 Groupes de clients : les anciens combattants ayant servi en temps de guerre, les vétérans et les membres des Forces canadiennes, la GRC et les survivants.	

Indemnités et soutien financier à l'intention des anciens combattants
Anciens Combattants Canada offre aux personnes admissibles des pensions ou des indemnités d'invalidité ou de décès, ainsi qu'un soutien financier en compensation des difficultés en raison d'invalidités et de perte de revenu. Anciens Combattants Canada dispose d'une gamme complète et intégrée de programmes d'indemnisation et de bien-être visant à appuyer nos anciens combattants et nos autres clients. Figurent au nombre des clients : les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale, les anciens combattants de la guerre de Corée, les anciens combattants de la marine marchande, les vétérans des Forces canadiennes, les membres des Forces canadiennes, les époux, les conjoints de fait, certains civils et les survivants et personnes à charge du personnel militaire et civil. De plus, Anciens Combattants Canada administre les pensions d'invalidité pour la Gendarmerie royale du Canada en vertu d'un protocole d'entente.

Analyse du rendement
La mission d'ACC consiste à fournir un accès aux programmes et aux services qui répondent aux besoins des anciens combattants, d'autres clients et de leurs familles en reconnaissance de leurs services envers le Canada. Depuis mars 2009, ACC, en partenariat avec le ministère de la Défense nationale, a mis en œuvre 19 centres intégrés de soutien du personnel (CISP) à l'échelle du pays dans les escadres, les bases et les unités des Forces canadiennes, qu'elles soient terrestres, aériennes ou navales. Les CISP ont été établis pour garantir que les vétérans des Forces canadiennes sont au courant de l'existence des programmes et des services offerts par ACC et le MDN, et ont facilement accès aux renseignements et aux conseils à leur sujet. Les anciens combattants et nos autres clients ont accès à tous les programmes et les services d'ACC dans les CISP, ce qui donne une approche mieux adaptée aux besoins des anciens combattants et nos autres clients.

Le Ministère a continué à simplifier ses politiques, ses processus et d'autres outils afin de réduire les formalités administratives excessives et, quand la situation l'exigeait, a affecté des ressources pour veiller à ce que des normes de service prescrites soient atteintes.

Le Ministère a également traité de façon prioritaire la réponse aux besoins des anciens combattants et nos autres clients gravement blessés, dont ceux ayant servi en Afghanistan. L'Unité de l'Afghanistan et des grands blessés a été créée afin de nous concentrer sur ces derniers et pour que leurs besoins les plus immédiats soient pris en charge rapidement.

ACC a augmenté sa capacité d'imagerie numérique pour qu'on puisse numériser les documents afin d'avoir un accès direct aux données et a évalué des options relatives à un nouveau système téléphonique visant à faciliter l'accès des anciens combattants et nos autres clients par téléphone.

L'initiative Avocats sans frontières et l'uniformisation des processus de travail à l'échelle du pays ont permis le transfert de travail d'un bureau à un autre selon la disponibilité des employés. Les délais d'exécution ont été réduits de 166 à 74 jours au cours des deux dernières années, ce qui contribue à des résultats plus opportuns et à la satisfaction générale des anciens combattants et nos autres clients.

Des stratégies de mesure du rendement ont été élaborées pour orienter les mesures et la surveillance du rendement en cours pour les programmes de prestations d'invalidité et de soutien du revenu, et appuyer les améliorations en cours aux programmes et aux services.

Un rapport détaillé sur le processus des prestations d'invalidité a fourni des recommandations pour en améliorer la prestation. Ces recommandations visaient à améliorer la gestion des charges de travail à l'étape de la prise de décision ainsi que la surveillance du rendement. Une approche progressive, mise en œuvre sous la direction des responsables en place et guidée par les priorités établies, a éliminé les arriérés dans le traitement des anciennes demandes de prestations d'invalidité, première étape d'un plan d'action visant à faire passer les délais de traitement des demandes de 24 semaines à 16 semaines d'ici le 31 mars 2011.

De surcroît, une révision complète des processus de prise de décision à l'égard des avantages médicaux a été entreprise afin de remédier aux insuffisances. Le rapport recommandait des rôles et des responsabilités clarifiés et que les prises de décisions soient confiées aux employés des points de service. Le Ministère met en œuvre les recommandations de cette révision en 2010-2011.

Leçons tirées
L'Unité de l'Afghanistan et des grands blessés a très bien réussi à répondre rapidement aux besoins de ces derniers. Toutefois, pour répondre efficacement aux besoins des anciens combattants et nos autres clients, il est indispensable de poursuivre la rationalisation des processus de traitement des demandes et d'améliorer les délais d'attente.

La nouvelle répartition des charges de travail au sein des équipes de service à la clientèle a permis aux gestionnaires de cas de passer plus de temps avec les anciens combattants et nos autres clients à grands besoins; le regroupement des processus de traitement des prestations d'invalidité a amélioré l'efficacité des services et le programme Service sans frontières permettra d'amener les services là où la demande des anciens combattants et nos autres clients est la plus importante. Par ailleurs, le Ministère doit continuer d'optimiser les ressources en ayant recours à des partenariats stratégiques et à des alliances avec Service Canada, le MDN et TPSGC.

Pour améliorer le service à la clientèle, le Ministère doit transformer son site Web afin d'en faire un outil qui permette aux anciens combattants et nos autres clients de présenter des demandes et d'en faire le suivi en ligne et qui soit compatible avec les réseaux sociaux.

En raison des changements à venir dans la composition démographique des employés (avec un potentiel élevé de retraites au cours des cinq prochaines années), le transfert des connaissances est un souci clé qui doit être géré. ACC a ainsi procédé à un réexamen de la formation de ses nouveaux employés, envisageant de nouvelles technologies pour aider au transfert des connaissances.

Le Ministère continue d'accroître sa capacité à mesurer l'efficacité de ses programmes et de ses services dans sa tentative d'atteindre les résultats attendus par les anciens combattants et nos autres clients.

Avantages pour les Canadiens
Le Ministère améliore la qualité de vie des Canadiens en fournissant des indemnités appropriées aux membres des FC, aux anciens combattants/vétérans de tous âges, à la GRC ainsi qu'à leurs familles et ceci, à l'avantage de tous les Canadiens au nom desquels ils ont servi. ACC s'en acquitte en partenariat avec le MDN, la GRC et d'autres ministères et organismes afin de servir une clientèle commune, en recourant à la technologie pour améliorer la prestation des services et la gestion des programmes tout en simplifiant les processus afin de se concentrer sur les anciens combattants et nos autres clients ayant les plus grands besoins.

Au titre des prestations d'invalidité en 2009-2010, 2,1 milliards de dollars exempts d'impôt ont été versés à environ 186 000 anciens combattants et nos autres clients pour contribuer au maintien de leur autonomie et de leur bien-être, et appuyer leurs familles.

Le Canada est le seul pays au monde qui offre des services juridiques indépendants gratuits aux anciens combattants insatisfaits des décisions à propos de leurs demandes de prestations d'invalidité.

Activité de programme 1.2 : Soins de santé et réinsertion des anciens combattants					
Ressources financières 2009-2010 (millions de $)			**Ressources humaines 2009-2010 (ETP)**		
Dépenses	**Total des autorisations**	**Dépenses actuelles**	**Prévues**	**Actuels**	**Écart**
1 162,7	1 185,8	1 104,3	1 855	1 909	(54)
Résultats prévus	**Indicateurs de rendement**	**Objectifs**	**État du rendement**	**Sommaire du rendement**	
Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des soins de santé et des services de réadaptation qui contribuent à leur bien-être.	Pourcentage de clients de la nouvelle Charte des anciens combattants qui ont démontré une amélioration dans leur qualité de vie	Amélioration[1] significative	Amélioration significative des résultats en santé mentale pour ceux qui terminent le programme en 2008-2009; aucune amélioration significative n'a cependant été détectée en santé physique.	Lorsque comparés aux vétérans de l'ère moderne commençant le Programme de réadaptation de la nouvelle Charte des anciens combattants, ceux qui ont terminé ce même programme pendant l'exercice 2008-2009 : • ont présenté un état de santé mentale significativement amélioré; • se sont sentis significativement mieux préparés à trouver et à garder un emploi, et avaient des niveaux de connaissance des tâches de recherche d'emploi individuelles significativement supérieurs; • étaient significativement aptes à être employés (sauf si retraités ou incapables de travailler en raison d'invalidité), avec un taux général d'emploi de 91 p. 100; • étaient significativement plus aptes à défrayer eux-mêmes leurs dépenses de base – 98 p. 100 ont affirmé que leurs ressources étaient au moins suffisantes pour payer leurs dépenses de base; • étaient significativement plus enclins à déclarer un sens « très fort » ou « assez fort » d'appartenance à leur collectivité. Source : Sondage sur la réinsertion de 2008-2009 Groupe de clients : ceux qui ont terminé le Programme de réadaptation en 2008-2009	
	Pourcentage des clients du Programme pour l'autonomie des anciens combattants qui ont indiqué une amélioration ou le maintien de leur santé	75 p. 100	55 p. 100 en santé générale 86 p. 100 en santé mentale	ACC a mesuré l'état de santé auto-évalué aussi bien général que mental de 913 anciens combattants et nos autres clients inscrits au Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) afin d'établir à quel point leur état de santé avait changé depuis un an. • 86 p. 100 des inscrits ont indiqué que leur santé mentale était « à peu près la même » ou s'était améliorée; • 55 p. 100 ont indiqué que leur santé générale était « à peu près la même » ou s'était améliorée depuis un an.	

[1] L'expression « significatif au plan statistique » s'utilise pour qualifier une différence de mesure mathématique entre plusieurs groupes. La différence est dite significative au plan statistique si elle est supérieure à celle à laquelle on pourrait s'attendre du simple fait du hasard.

				Dans le sondage, 86 p. 100 ont affirmé que le PAAC répondait à leurs besoins alors que 91 p. 100 ont indiqué qu'ils dépendaient du PAAC pour rester dans leur domicile. Source : Sondage national sur les clients de 2010 Groupe de clients : ceux d'ACC inscrits aux prestations du PAAC

Soins de santé et réinsertion des anciens combattants

Anciens Combattants Canada offre des soins de santé, un Programme pour l'autonomie des anciens combattants, des soins de longue durée et des mesures de soutien à la réadaptation et à la réinsertion dans la vie civile aux anciens combattants et à d'autres clients admissibles. Le Programme de soins de santé vise à améliorer la qualité de vie des anciens combattants et nos autres clients, à favoriser l'autonomie et à offrir un continuum de soins pour faire en sorte que les anciens combattants et nos autres clients demeurent à leur domicile et au sein de leur collectivité.

Analyse du rendement

Les programmes de santé et de réinsertion offerts par ACC sont conçus de façon à réduire la vulnérabilité des anciens combattants canadiens et des autres clients en répondant à leurs besoins en soins de santé et en favorisant la réadaptation dans la mesure du possible. En dépit du mauvais état de santé de nombreux anciens combattants et nos autres clients, les sondages et les données administratives suggèrent que les programmes d'ACC ont un effet positif sur leur santé et leur bien-être. Le Sondage national sur les clients de 2010 a révélé par exemple que 87 p. 100 des anciens combattants ayant servi en temps de guerre ont conservé ou amélioré leur santé mentale depuis un an.

Le saviez-vous?

ACC s'efforce de soutenir dans leur collectivité, près de leur famille et de leurs réseaux sociaux, les anciens combattants recevant des soins de longue durée.

Les sondages sur la satisfaction des clients recevant des soins de longue durée indiquent que la grande majorité (98 p. 100) des anciens combattants ou des membres de leur famille étaient généralement satisfaits des services fournis dans l'établissement de soins.

ACC a fourni le financement pour des soins infirmiers en foyer à plus de 10 000 anciens combattants vivant en établissement dans l'ensemble du Canada dont l'Hôpital Sainte-Anne, le dernier hôpital fédéral encore administré par le Ministère. Une initiative d'évaluation des soins infirmiers est en cours pour aider à garantir que les établissements de soins de longue durée répondent aux besoins en santé et en soutien des anciens combattants qui y vivent, dont des suivis pour traiter tout problème nécessitant un aiguillage ou une intervention.

Les travaux de rénovation à l'Hôpital Sainte-Anne ont été achevés en 2009-2010 et la prestation des soins et des services a été préservée. L'installation des anciens combattants et des employés dans les zones rénovées, lorsque les travaux ont été terminés, s'est faite graduellement de manière à accorder une période suffisante pour l'adaptation et la formation des employés, tout en veillant à ce que les besoins des anciens combattants soient satisfaits et que des soins de qualité soient fournis.

Les soins à domicile et d'autres services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants aident ceux-ci à vivre à domicile aussi longtemps que possible. ACC a fourni des soins à domicile et des services de soutien à presque 108 000 anciens combattants et nos autres clients. Seulement

4,4 p. 100 (1 195) des anciens combattants inscrits au PAAC sont déménagés dans un établissement de soins de longue durée en 2009-2010. Leur âge moyen était de 87 ans.

En date du 31 mars 2010, le Ministère a fourni des prestations de soins de santé à plus de 104 000 anciens combattants et nos autres clients. Le Sondage national sur les clients réalisé en 2010 a permis de constater que 74 p. 100 des anciens combattants et nos autres clients admissibles à des prestations de soins de santé considéraient que, globalement, le programme répondait à leurs besoins. Cette proportion est de 92 p. 100 chez les anciens combattants traditionnels et de 60 p. 100 chez les vétérans de l'ère moderne. ACC a réagi au moyen d'initiatives telles que la collaboration avec le MDN afin d'ouvrir 19 centres intégrés de soutien du personnel dans les bases, les escadres et les unités des FC ou près de celles-ci, et l'amélioration de la gestion de cas et de la prestation des services ainsi que de l'accès à des services de santé mentale pour les vétérans et leurs familles.

ACC fournit un accès à des services médicaux, psychosociaux et de réadaptation professionnelle aux vétérans des Forces canadiennes de l'ère moderne en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants depuis avril 2006. À la date du 31 mars 2010, 3 427 anciens combattants et nos autres clients recevaient des services de réadaptation. Les anciens combattants et nos autres clients participant au Programme de réadaptation professionnelle ont une santé physique et mentale plus défaillante et risquent davantage de souffrir d'une dépression que l'ensemble de la population (58 p. 100 plutôt que 20 p. 100). Ceux qui ont terminé le programme ont été déclarés significativement moins susceptibles d'être atteints d'une dépression (36 p. 100) bien que ce pourcentage reste plus élevé que celui dans la population. Les programmes du Ministère ont donc un effet démontrable et ces résultats ont des répercussions significatives quant à l'intensité et à la durée du soutien nécessaire afin d'aider nos anciens combattants et nos autres clients à réussir leur transition vers la vie civile.

Anciens Combattants Canada a continué à raffermir sa gestion de cas grâce à l'élaboration de plans d'intervention et de processus, comme l'examen des avantages médicaux et la répartition de la charge de travail, plus précisément dans le domaine de la gestion de cas. ACC a également élaboré un plan visant à réaffecter des ressources conformément aux données démographiques changeantes pour garantir que les ressources appropriées sont au bon endroit au bon moment afin de servir les anciens combattants et nos autres clients.

Leçons tirées
Bien que le Ministère ait réussi à fournir les outils et les processus requis pour appuyer la gestion des cas, il est nécessaire d'en faire davantage, par exemple accroître la formation afin de mieux soutenir les employés dans la prestation du Programme de réadaptation.

Le Ministère continue de renforcer sa capacité de gestion des cas grâce à la formation et à de nouveaux outils. La recherche a confirmé la nécessité d'une intervention précoce et intensive, qui se poursuit au-delà de la période de 18 à 24 mois initialement prévue dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants. Le Ministère renforce également ses moyens de mesurer la capacité de ses programmes et services à atteindre les résultats attendus pour les anciens combattants et nos autres clients.

Avantages pour les Canadiens
ACC s'est efforcé de rendre ses services accessibles là où ils sont le plus nécessaires. L'accès des anciens combattants et nos autres clients aux prestations et aux services de santé est assuré grâce à des partenariats avec des tiers fournisseurs, et soutenu par des gestionnaires de cas dont les bureaux

sont répartis dans l'ensemble du pays. Les employés d'ACC sont appuyés au moyen de la technologie et de la formation nécessaires pour offrir les services requis afin de répondre aux besoins de chaque client.

Le Ministère a versé 1,1 milliard de dollars à environ 106 000 anciens combattants et nos autres clients admissibles, pour leur permettre d'obtenir des soins de qualité uniforme, quel que soit l'endroit où ils vivent. Dix mille anciens combattants et nos autres clients bénéficient de soins de longue durée dans plus de 174 établissements, la plupart étant situés dans la localité de résidence des anciens combattants ou à proximité, de façon à ce que les familles et amis puissent leur rendre visite et leur apporter le soutien dont ils ont besoin. Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants permet à près de 108 000 anciens combattants et nos autres clients d'obtenir le soutien dont ils ont besoin pour continuer de vivre le plus longtemps possible en toute autonomie dans leur propre maison ou dans leur collectivité. Il permet également d'aider les personnes de la collectivité qui offrent des services dans le cadre du PAAC comme les 6 300 fournisseurs du PAAC qui sont inscrits au Ministère.

Le Partenariat fédéral pour les soins de santé permet de faire en sorte que le Ministère utilise de façon judicieuse l'argent des contribuables pour les dépenses de soins de santé.

ACC partage avec l'ensemble des organismes de soins de santé les pratiques exemplaires concernant les soins gériatriques et le soin et le traitement des personnes atteintes de maladies mentales, afin de renforcer la capacité du Canada de subvenir aux besoins des Canadiens qui vieillissent ou qui sont atteints de maladies mentales.

Résultat stratégique n° 2 :

Les Canadiens et les Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit et de paix, et leur témoignent de la reconnaissance.

Indicateurs de rendement	Objectifs	Rendement de 2009-2010
Pourcentage de Canadiens et Canadiennes qui prennent part aux activités de commémoration	15 p. 100	46 p. 100.

Activité de programme 2.1 : Le Canada se souvient					
Ressources financières 2009-2010 (millions de $)			**Ressources humaines 2009-2010 (ETP)**		
Dépenses	**Total des autorisations**	**Dépenses actuelles**	**Prévues**	**Actuels**	**Écart**
44,8	49,7	38,9	103	97	6
Résultats prévus	**Indicateurs de rendement**	**Objectifs**	**État du rendement**	**Sommaire du rendement**	
Les Canadiens et Canadiennes qui participent aux commémorations comprennent et connaissent la valeur des réalisations et des sacrifices des personnes qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix	Pourcentage de Canadiens et Canadiennes qui sont conscients des contributions et des sacrifices des anciens combattants de notre pays (mesuré tous les deux ans).	60 p. 100	79 p. 100 (Dépassée)	La proportion des gens qui sont conscients des contributions et des sacrifices des anciens combattants canadiens demeure élevée à 79 p. 100, constituant une légère baisse depuis 2008 (84 p. 100). La grande majorité des Canadiens (92 p. 100) sont d'accord que nos anciens combattants devraient être reconnus pour leurs sacrifices. Un sentiment de fierté envers le rôle des militaires canadiens était également très répandu (82 p. 100) ainsi que l'opinion selon laquelle les anciens combattants canadiens ont apporté des contributions majeures au développement du pays (79 p. 100). Dans des proportions moindres, ils ont affirmé être bien informés du rôle des militaires (70 p. 100) et faire un effort pour montrer leur appréciation à l'endroit des anciens combattants (63 p. 100). Source : Sondage sur les connaissances, l'engagement et la satisfaction des Canadiens à l'égard des programmes de commémoration de 2010 Groupe de clients : la population canadienne		

Le Canada se souvient

Les programmes commémoratifs visent à perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit et de paix, à inciter les collectivités à commémorer ces réalisations et ces sacrifices, et à sensibiliser les collectivités à leur importance dans la vie des Canadiens et Canadiennes d'aujourd'hui.

Analyse du rendement

Les activités commémoratives au Canada appuyées par ACC au moyen de partenariats de tous types comprennent, sans y être limitées, le financement, la promotion, la coopération intergouvernementale et interministérielle, les produits commémoratifs thématiques ainsi que les ressources éducatives et historiques. Tous ces apports ont contribué au succès du redéploiement en

sol canadien de la plupart des activités commémoratives. L'intensité des opérations en Afghanistan contribue de surcroît à intéresser et à motiver les Canadiens et les Canadiennes à l'égard de ces activités.

Les Canadiens et les Canadiennes continuent à approuver et à appuyer la commémoration des anciens combattants. Le nombre de ceux ayant servi en temps de guerre décroît alors que celui des vétérans de l'ère moderne augmente. ACC continue à procurer des occasions aux Canadiens de s'informer au sujet des morts de guerre, des anciens combattants ayant servi en temps de guerre et des vétérans de l'ère moderne, et de leur rendre hommage. Des exemples de l'apport d'ACC à cet égard sont l'entretien des 14 sites commémoratifs en Europe, le soutien aux familles des anciens combattants admissibles pour des funérailles et des inhumations dignes grâce au Programme de funérailles et d'inhumation, ainsi que l'entretien des sépultures des morts de guerre et des anciens combattants canadiens.

Les activités traditionnelles comme les événements outre-mer pour célébrer des anniversaires militaires significatifs, dont les 65e anniversaires du jour J, de la campagne de Normandie et de la campagne d'Italie, ont été bien accueillies en 2009-2010. Ces événements ont été réconfortants pour quelques anciens combattants âgés de la Seconde Guerre mondiale qui ont pu dire adieu à leurs camarades morts au combat alors que les jeunes délégués ont vécu une expérience historique émouvante. Conformément à l'objectif de se concentrer sur les activités en sol canadien, de nombreux événements commémoratifs ont eu lieu au Canada pour célébrer ces anniversaires, dont des cérémonies solennelles au Monument commémoratif de guerre, des activités du jour J d'inspiration communautaire à l'échelle du pays et les activités de la Semaine des anciens combattants de 2009.

Le saviez-vous?

ACC a créé une page du Souvenir sur Facebook en 2009.

Plus de 175 000 fervents ont adhéré et ajouté leur soutien à la commémoration des anciens combattants d'hier et d'aujourd'hui.

La capsule commémorative de la Semaine des anciens combattants de 2009 a été affichée sur YouTube et visualisée par 32 000 internautes.

La grande majorité des Canadiens (92 p. 100), lorsqu'interrogés au sujet de leur degré de connaissance, de gratitude et de fierté à l'égard des contributions et des sacrifices des anciens combattants canadiens, étaient d'accord que ceux-ci doivent être reconnus pour leurs sacrifices (76 p. 100 étant complètement d'accord). Un sentiment de fierté envers le rôle des militaires canadiens était également très répandu (82 p. 100) ainsi que l'opinion selon laquelle les anciens combattants canadiens ont apporté des contributions majeures au développement du pays (79 p. 100).

ACC a fait preuve de leadership, d'innovation et d'engagement lors d'une « première » pour le gouvernement du Canada, soit recourir aux nouveaux médias pour échanger des messages traditionnels afin d'appuyer le thème de ralliement « Comment te souviendras-tu? » de la Semaine des anciens combattants de 2009.

ACC a produit un DVD à l'intention des jeunes Canadiens et Canadiennes qui contenait des vidéos et des images leur permettant de créer leurs propres hommages aux anciens combattants en version électronique. ACC s'est associé à MuchMusic et à MusiquePlus afin de mobiliser les jeunes à commémorer en général et à participer à la Semaine des anciens combattants. Il y avait 478 activités de la Semaine des anciens combattants de 2009 affichées au calendrier des activités électronique d'ACC (par rapport à 320 en 2008).

Un nombre sans précédent d'activités commémoratives (708) ont été affichées au calendrier des activités en 2009-2010. Les visites du calendrier ont augmenté de 256 p. 100 depuis trois ans (22 000 en 2009-2010). Celles des rubriques « Le Canada se souvient » et « Les jeunes et les éducateurs » dans le site Web d'ACC sont demeurées constantes depuis les dernières années, soit environ 2,8 millions. Le Canada se souvient a créé en 2009 plusieurs ressources éducatives et historiques en ligne dont :

- des renseignements au sujet de la signification historique des trois 65e anniversaires célébrés en 2009 et des activités s'y rattachant;
- 476 vidéoclips de la série « Des héros se racontent »;
- la rubrique Web « La force francophone »;
- des éléments d'information applicables à la Semaine des anciens combattants 2009;
- des document d'information à propos des Forces canadiennes dans les années d'après-guerre, de la campagne de Birmanie et de la campagne d'Italie.

ACC a rempli de surcroît plus de 10 000 commandes pour des produits éducatifs ou d'information publique, expédiant à cet égard plus de trois millions d'exemplaires en 2009-2010.

ACC a entrepris en 2009 de modifier son approche afin de mobiliser les jeunes. Nous avons procédé à un sondage en ligne des jeunes (âgés de 13 à 17 ans) pour évaluer leurs connaissances actuelles et leur intérêt pour la commémoration des anciens combattants et les produits d'ACC ainsi que leur méthode préférée pour recevoir des informations. Les résultats de ce sondage indiquent que 58 p. 100 des jeunes ont un intérêt au moins modéré pour la commémoration et que 80 p. 100 d'entre eux désignent le Web comme une source de renseignements privilégiée, mais seulement 13 p. 100 ont visité le site Web d'ACC. Parmi ces jeunes participants au sondage qui avaient visité le site, 81 p. 100 ont estimé que son utilité était bonne et 76 p. 100 ont évalué favorablement sa convivialité. Son aspect visuel n'a reçu cependant qu'un taux d'approbation de 63 p. 100.

Le partenariat d'ACC avec la Ligue canadienne de football (LCF) a rappelé encore le Souvenir aux Canadiens pendant les deux parties demi-finales en 2009 en affichant de façon frappante des messages commémoratifs à environ 60 000 spectateurs dans les stades et plus de 3,3 millions d'autres amateurs à la télévision et dans le site Web de la LCF. Le Ministère a également collaboré avec des collectivités à l'appui de 112 activités commémoratives et de 47 projets de restauration de monuments et de cénotaphes en 2009.

La stratégie visant à stimuler la participation des membres et des vétérans des Forces canadiennes a été parachevée en 2009-2010. Celle-ci a donné lieu à des activités visant à mobiliser les vétérans de l'ère moderne, notamment : le module de la paix d'ACC, qui est présenté à plus de 3 200 jeunes par année à des séances Rencontres du Canada; des ressources d'information publique qui racontent l'histoire de membres des Forces canadiennes et de vétérans de l'ère moderne; le Livre du Souvenir consacré aux lendemains de la guerre de Corée; les vidéoclips « Des héros se racontent » d'ACC qui mettent en valeur des vétérans de l'ère moderne. De plus, la présence à des cérémonies et à des activités communautaires de vétérans de l'ère moderne se poursuivra.

M. John Babcock, le dernier Canadien connu à avoir servi au cours de la Première Guerre mondiale, est décédé le 18 février 2010. Afin de marquer la fin d'une époque, et de rendre hommage à tous les hommes et à toutes les femmes qui ont participé à la Grande Guerre, nous avons placé en divers endroits du pays, des recueils de pensées que les Canadiens étaient invités à signer, tandis que des

services commémoratifs se sont déroulés au Monument commémoratif de guerre du Canada et dans de nombreuses villes du pays, le 9 avril 2010 jour anniversaire de la bataille de la crête de Vimy.

Leçons tirées
ACC continue de mettre à jour son plan d'action et d'entreprendre des études pour trouver des moyens de mieux répondre aux besoins de reconnaissance des vétérans de l'ère moderne. Des discussions en profondeur avec des membres et des vétérans des FC aideront ACC à orienter ses futurs programmes commémoratifs pour ces hommes et ces femmes.

Il était prévu que la page commémorative dans Facebook attire les Canadiens, surtout les jeunes. Bien que l'objectif général ait été atteint, le site n'a pas connu l'engouement souhaité auprès des jeunes de 12 à 18 ans. Les leçons tirées sont que des consultations plus directes auprès des jeunes sont nécessaires ainsi que les conseils et avis d'un expert en culture de la jeunesse. La recherche entreprise au printemps de 2010 auprès des jeunes a fourni des renseignements qui permettront d'aller de l'avant dans nos futurs programmes à l'intention de ce segment de la population.

Avantages pour les Canadiens
Les activités du programme Le Canada se souvient ont constitué un apport dans la vie des Canadiens et les ont aidés à participer à la commémoration de plusieurs façons. ACC a également un rôle de gérance dans son souci à l'égard des symboles commémoratifs dans les cimetières et sur les monuments à l'échelle mondiale. Toutes ces activités incitent les Canadiens à la commémoration et à devenir davantage conscients et appréciateurs des efforts des Canadiens et des Canadiennes qui ont servi, afin de leur rendre hommage et de leur manifester notre reconnaissance.

Résultat stratégique n° 3 :

Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux prestations d'invalidité et aux allocations d'anciens combattants interjetés par des anciens combattants canadiens, des vétérans et des membres toujours en service admissibles des Forces canadiennes, de la Gendarmerie royale du Canada, des civils admissibles et leurs familles.

Indicateurs de rendement	Objectifs	Rendement de 2009-2010
Pourcentage des préoccupations des anciens combattants et nos autres clients qui sont résolues efficacement.	80 p. 100 des plaintes sont traitées dans un délai de 60 jours.	100 p. 100

Activité de programme 3.1 : Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière de prestations d'invalidité					
Ressources financières 2009-2010 (millions de $)			**Ressources humaines 2009-2010 (ETP)**		
Dépenses	**Total des autorisations**	**Dépenses actuelles**	**Prévues**	**Actuels**	**Écart**
11,2	12,3	12,1	121	107	14
Résultats prévus	**Indicateurs de rendement**	**Objectifs**	**État du rendement**	**Sommaire du rendement**	
Équité des programmes de prestations d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants	Pourcentage des décisions de la Cour fédérale du Canada qui confirment les décisions du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	50 p. 100	42 p. 100 (Atteinte en grande partie)	Les requérants peuvent s'adresser à la Cour fédérale pour un contrôle judiciaire lorsque tous les recours au Tribunal ont été épuisés. Vingt-quatre demandeurs se sont adressés à cette Cour en 2009-2010 (moins de 1,6 p. 100 des 1 541 décisions du Tribunal en matière de révision et d'appel). La Cour fédérale a publié 19 jugements; huit appuyaient la décision du Tribunal et 11 cas lui étaient retournés pour une nouvelle audience. Quatre décisions ont été retournées au Tribunal conformément à une ordonnance sur consentement et deux demandes ont été interrompues.	

Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière de prestations d'invalidité

Cette activité de programme offre aux anciens combattants canadiens, aux vétérans et aux membres toujours en service admissibles des Forces canadiennes, de la Gendarmerie royale du Canada, aux civils admissibles et à leurs familles des possibilités de demander des audiences d'examen et d'appel afin d'assurer un processus décisionnel équitable pour les demandes liées aux pensions d'invalidité, aux indemnités d'invalidité et aux allocations d'ancien combattant.

Analyse du rendement

Le mandat du Tribunal consiste à procéder à l'audience des demandes de révision et d'appel, à statuer et à traiter les dossiers. À la suite de deux années au volume d'audiences exceptionnel en raison du nombre élevé de décisions d'ACC en 2005-2006 et 2006-2007, il y a eu baisse du nombre de demandes auprès du Tribunal en 2009-2010. Parmi les appelants, le nombre des membres et des vétérans des Forces canadiennes augmente proportionnellement à celui des anciens combattants ayant servi en temps de guerre alors que les types de cas sont de plus en plus complexes. Environ 5 600 requérants ont reçu leur décision et le Tribunal a continué à se concentrer sur les réponses à

leurs préoccupations et la réduction des délais. Le délai moyen pour les demandes d'audience de révision est passé de 174 jours en 2008-2009 à 165 jours en 2009-2010 entre l'enregistrement au Tribunal et la publication de la décision. Ce délai comprend une rencontre avec le requérant et la personne qui le représente. Le délai moyen pour les demandes d'audience en appel a augmenté légèrement de 65 jours en 2008-2009 à 74 jours en 2009-2010 alors que la complexité des demandes s'est accrue. Le Tribunal a réduit le nombre des cas en attente et pouvait procéder à l'audience des demandes lorsqu'elles sont prêtes à cette fin.

Une décision antérieure a été changée en moyenne dans 54,1 p. 100 des décisions de révision finales et 34,6 p. 100 des décisions en appel finales. Le Tribunal a mis à jour ses normes de service le 1er avril 2009 et annoncé un objectif ambitieux consistant à finaliser 85 p. 100 de ses décisions au plus tard six semaines après l'audience. En 2009-2010, 80,4 p. 100 des 4 140 décisions de révision et 86,2 p. 100 des 1 380 décisions en appel ont atteint cette norme de service. Le Tribunal s'engage à conserver ce haut niveau de rendement.

Le Tribunal a élaboré son plan stratégique quinquennal qui désigne les priorités et répond aux changements en cours dans les types de cas. Le Tribunal s'est appliqué à fournir à ses membres et aux employés une formation spécialisée à propos des affections médicales et des enjeux qui guident une décision afin que celles-ci soient adaptées à la complexité des demandes. Le Tribunal a été en mesure de fournir des renseignements sur les audiences à ses membres et aux employés en temps opportun ainsi que de surveiller les charges de travail en s'appuyant davantage sur la technologie. Les membres et les employés ont participé tout au long de l'année aux décisions et aux affaires concernant leur travail. Grâce à l'ensemble de ces efforts, un programme d'appels efficace et opportun a été mis au service des requérants.

Leçons tirées

La prévision des charges de travail reste un défi pour le Tribunal, car le choix d'en appeler du montant d'une pension ou d'une décision négative relève du requérant. Celui-ci ou celle-ci n'a qu'à être insatisfait(e) sans qu'il soit nécessaire d'invoquer un motif tel une erreur dans les faits ou dans l'interprétation des règles; de plus, une décision peut faire l'objet d'un appel en tout temps. Un autre aspect qui échappe au contrôle du Tribunal est la durée de l'attente de renseignements supplémentaires par les représentants avant qu'une audience puisse être inscrite au calendrier; cette période est également illimitée.

Les requérants ont exprimé qu'ils s'attendent à un processus exécuté en temps opportun dans le traitement des décisions en matière d'invalidité. Cette attente met le Tribunal au défi d'élaborer de nouveaux modèles d'établissement des calendriers pour les audiences de révision qui garantissent qu'elles aient lieu en temps opportun pour les requérants. Lorsque le nombre de cas en attente est modeste, il pourrait être nécessaire de recourir davantage à la technologie, par exemple les audiences par vidéoconférence, afin de réduire encore plus les délais pour les requérants. Le Tribunal gère activement l'ampleur des dossiers à traiter pour garantir un équilibre entre des délais opportuns d'une part, et la qualité des audiences et des décisions d'autre part.

Il est essentiel que le Tribunal communique efficacement avec les requérants, les représentants et les intervenants pour que ceux-ci comprennent bien son mandat et ses programmes. Le Tribunal accroîtra ses efforts à ce titre au moyen de mises à jour du site Web et de publications ainsi qu'en répondant aux demandes de renseignements.

Avantages pour les Canadiens

Le Tribunal donne suite à l'engagement qu'a pris le gouvernement du Canada d'offrir un programme de recours indépendant permettant le règlement de décisions en matière de prestations d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants. En 2009-2010, le Tribunal s'est rendu dans 31 villes pour tenir des audiences de révision en personne permettant ainsi aux requérants et à leurs représentants de présenter un témoignage oral à l'appui de leurs demandes de prestations d'invalidité. Le Tribunal a aussi offert la possibilité de tenir des audiences par vidéoconférence et par conférence téléphonique dans des circonstances où ces dispositions ont permis d'obtenir de meilleurs délais ou de rendre service à des anciens combattants et nos autres clients pour qui il aurait été difficile de se déplacer. Plus de 5 600 demandes d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre, de membres et de vétérans des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada ont été traitées.

Résultat stratégique n° 4 :

Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des anciens combattants et nos autres clients admissibles.

Indicateurs de rendement	Objectifs	Rendement de 2009-2010
Pourcentage des cas et problèmes résolus grâce à la facilitation, à l'observation et à des recommandations.	100 p. 100	94 p. 100
Nombre de cas résolus de façon informelle	85 p. 100	Non évalué

Activité de programme 4.1 : Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles et d'ordre général

Ressources financières 2009-2010 (millions de $)			Ressources humaines 2009-2010 (ETP)		
Dépenses	**Total des autorisations**	**Dépenses actuelles**	**Prévues**	**Actuels**	**Écart**
5,8	6,0	5,2	40	44	(4)
Résultats prévus	**Indicateurs de rendement**	**Objectifs**	**État du rendement**	**Sommaire du rendement**	
Les plaintes individuelles des anciens combattants et nos autres clients sont traitées de façon efficace en temps opportun.	Le délai de traitement pour évaluer une plainte et le contact avec le client	80 p. 100	Non évalué	2009-2010 a été la première année complète d'opération. Des systèmes sont en train d'être mis en œuvre pour mesurer les délais d'exécution. Les données sur le rendement disponibles jusqu'à maintenant comprennent : 40 p. 100 des problèmes reçus pendant l'exercice ont été traités et réglés au plus tard en cinq jours; 90 p. 100 de tous les problèmes soulevés pendant la période de ce rapport ont été traités durant l'exercice, dont 565 problèmes accumulés au cours de l'exercice précédent.	

Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes individuelles et d'ordre général

Cette activité de programme donne aux anciens combattants ayant servi en temps de guerre, aux vétérans et aux membres toujours en service des Forces canadiennes (force régulière et force de réserve), aux membres et aux anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada, à leurs conjoints, conjoints de fait, survivants et principaux dispensateurs de soins, autres personnes à charge admissibles et membres de la famille, autres clients admissibles et représentants des groupes susmentionnés la possibilité de demander que leur plainte fasse l'objet d'un examen indépendant réalisé par une personne impartiale n'ayant pas pris part au processus de décision initial.

L'ombudsman des vétérans a le mandat : d'examiner et de traiter les plaintes des anciens combattants et nos autres clients et de leurs représentants concernant l'application des dispositions de la Déclaration des droits des anciens combattants; de cerner et d'examiner des questions d'ordre général relatives aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère ou par des tiers au nom de ce dernier et qui ont des répercussions négatives sur les anciens combattants et nos autres clients; de cerner et d'examiner des plaintes des anciens combattants et nos autres clients ou

de leurs représentants relatives aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère ou par des tiers au nom de ce dernier, y compris des décisions individuelles liées aux programmes et services et pour lesquelles il est impossible d'interjeter appel auprès du Tribunal; d'examiner des questions d'ordre général liées au Tribunal et de faciliter l'accès des anciens combattants et nos autres clients aux programmes et services en leur fournissant de l'information et des recommandations.

Analyse du rendement
Tous les postes essentiels nécessaires pour traiter les demandes ont été comblés tôt durant l'exercice et le Bureau a fonctionné avec une équipe complète d'employés de soutien dans les directions de l'Intervention hâtive, de la Recherche et des Enquêtes.

Un examen systémique du Programme de funérailles et d'inhumation a été réalisé pendant la période de référence du rapport. Lors de son réexamen initial des formalités administratives, le Bureau a relevé plusieurs problèmes systémiques devant être abordés. Le Ministère a entrepris au même moment quelques initiatives visant à réduire les processus bureaucratiques excessifs repérés lors d'enquêtes du BOV. La nouvelle Charte des anciens combattants a été soumise à un examen d'envergure par une équipe distincte et plutôt que de refaire un examen de la nouvelle Charte, le Bureau a décidé de recueillir les opinions des intervenants au moyen de consultations et d'assemblées publiques. S'appuyant sur cette rétroaction, le Bureau a élaboré une série de principes directeurs devant servir de fondement à ACC pour des changements et des améliorations à la nouvelle Charte des anciens combattants. Un examen des mécanismes de révision et d'appel d'ACC, y compris le TACRA, est en cours. Des recherches et des analyses ont également été entreprises pour préparer un examen systémique des programmes de soins de santé d'ACC, dont le PAAC.

Le BOV a acquis un nouveau système de suivi des cas auprès du Bureau de l'ombudsman de la Colombie-Britannique, qui a été adapté davantage à nos activités. Le Bureau a également poursuivi la modification du système pour le rendre complètement bilingue conformément à la *Loi sur les langues officielles*.

Une analyse de l'environnement des problèmes et des préoccupations a été effectuée et un plan d'action a été élaboré pour établir les activités qui faciliteront l'examen des problèmes systémiques ou émergents actuels.

L'ombudsman des vétérans a présidé dix assemblées publiques au Canada dans l'application de ses initiatives de rapprochement et de consultation publique afin d'obtenir une rétroaction directe de la part des groupes d'anciens combattants et d'entendre les problèmes rencontrés par de nombreux anciens combattants et nos autres clients dont les prestations et les services en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants. Le site Web des consultations publiques du BOV offre au grand public une occasion unique en son genre d'échanger des points de vue, des opinions, des renseignements et des expériences concernant les préoccupations qui touchent tous les intervenants. La participation du public aide le Bureau à garantir que ses points de vue sont objectifs et fidèles aux faits dans tous les domaines qui touchent les anciens combattants/vétérans canadiens.

Leçons tirées
Pendant sa première année, le Bureau s'était fait une idée du temps d'échéance pour les investigations et les examens systémiques, sous-estimant les délais requis en matière de réception des réponses ministérielles. Cela présente un défi au Bureau dans sa quête des renseignements

nécessaires à la conduite d'examens en temps opportuns et demandera une meilleure collaboration avec les représentants du Ministère.

L'acquisition d'un système de suivi des cas auprès d'une autre organisation du secteur public et les modifications apportées ont présenté certaines difficultés quant à l'extraction des données, à l'analyse des tendances, aux mesures du rendement et aux activités de planification opérationnelle. Le Bureau continuera à améliorer son analyse opérationnelle et à utiliser le système de suivi à sa pleine capacité.

Avantages pour les Canadiens

L'ombudsman des vétérans a apporté une présence remarquée et a constitué un point de ralliement pour les problèmes que les anciens combattants/vétérans canadiens considèrent importants. En plus d'offrir un mécanisme pertinent pour les intervenants éprouvant des problèmes et ayant besoin d'aide relativement à des prestations et à des services ministériels précis, le Bureau s'avère un catalyseur de changement dans l'amélioration générale des programmes et des services conçus pour les anciens combattants et les vétérans. La participation des Canadiens grâce au site Web des consultations publiques du Bureau et la présence de l'ombudsman des vétérans à des activités publiques et à des assemblées générales ont attiré l'attention sur les graves problèmes auxquels sont confrontés les groupes d'anciens combattants et vétérans. Ces problèmes obtiennent ainsi toute la priorité qui leur est due parmi les enjeux touchant la prestation des programmes sociaux au Canada.

Activité de programme 5.1 : Services internes					
Ressources financières 2009-2010 (millions de $)			Ressources humaines 2009-2010 (ETP)		
Dépenses	Total des autorisations	Dépenses actuelles	Prévues	Actuels	Écart
82,5	88,3	82,6	799	757	42

Services internes
Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont administrées de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont : services de gestion et de surveillance; services des communications; services juridiques; services de gestion des ressources humaines; services de gestion des finances; services de gestion de l'information; services des technologies de l'information; services de gestion des biens; services de gestion du matériel; services de gestion des acquisitions; et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources qui s'appliquent à l'échelle d'une organisation et non celles fournies uniquement à un programme.

Analyse du rendement et leçons tirées
ACC a fonctionné l'année passée dans un contexte marqué par des changements dans la composition de sa clientèle et d'attentes élevées de la part des intervenants. Au cours de la période de référence du rapport, ACC a continué à mettre en œuvre les décisions de l'examen stratégique de 2008-2009, comprenant une évaluation indépendante de l'adaptabilité et de la pertinence de l'ensemble des dépenses et des programmes d'ACC, ainsi qu'une analyse d'affaires complète alors que les opérations englobent des dépenses de programmes quasi-statutaires.

Gouvernance et soutien à la gestion
Conformément au mandat d'ACC, le Ministère a persévéré dans son engagement à l'égard de services axés sur les anciens combattants et nos autres clients tel qu'il l'a démontré par l'établissement de pratiques judicieuses de gestion des services et l'aménagement des services pour qu'ils soient accessibles aux personnes handicapées. ACC va poursuivre ses efforts pour raffiner son approche de la gestion des services au niveau organisationnel, ainsi que sa quête d'occasions pour rendre les renseignements sur ses consultations majeures en cours disponibles dans le site Web et y afficher les résultats de ses activités de consultation.

La qualité et le recours à des vérifications et à des évaluations de programmes d'ACC ont été considérablement renforcés pendant le dernier exercice. De nombreux efforts visant à améliorer la fonction de vérification et d'évaluation ont été déployés, ce qui a permis de produire des rapports plus stratégiques et opportuns et de contrôler de façon systémique les pratiques se rapportant à la mise en œuvre des recommandations et des plans d'action de gestion. ACC continue de surcroît à combler des attentes clés dans le domaine des vérifications internes et ses pratiques exemplaires ont été saluées par la communauté des vérificateurs internes. Un effort accru visant à garantir que des données sur le rendement soient disponibles pour des évaluations efficaces est en cours.

Une gestion intégrée des risques d'affaires est couramment prise en compte alors qu'ACC continue à rechercher des améliorations dans la gestion intégrée du risque avec l'établissement d'un tableau de gestion du risque grâce auquel les cadres supérieurs dirigent les prises de décision et les redditions de compte au Parlement, y participent et les surveillent. Le Ministère reconnaît que les informations clés sur les risques d'affaires devraient être intégrées aux processus de leur planification.

Services de gestion des ressources
ACC a mis en œuvre une approche valorisant le changement qui comprend des plans et des stratégies dans les ententes de gestion du rendement des cadres supérieurs. Le Ministère est en train d'accroître sa capacité à appuyer le changement au moyen de programmes de formation et de séances d'information plus vastes s'y rapportant, destinés à des individus aussi bien qu'à l'ensemble de l'organisation.

ACC persiste à manifester des forces dans les domaines de la rétention des employés, de la stabilité du leadership, de la perception d'un lieu de travail respectueux par les employés et de la liberté d'employer la langue de son choix. ACC a offert des cours à l'interne et favorise l'apprentissage par l'expérience afin de combler les écarts et de transférer les connaissances.

La nouvelle Direction de la santé organisationnelle et de l'éthique (SOE) surveille la santé de l'organisation pendant qu'ACC modernise ses programmes et ses services. SOE a fourni aux employés des occasions de développer des compétences qui amélioreront leur aptitude de répondre aux changements dans les lieux de travail.

De plus, un cadre de transfert des connaissances a été élaboré par la Direction générale Le Canada se souvient afin de garantir que l'information est transmise avec le maximum d'efficience et d'efficacité alors que les fonctionnaires prennent leur retraite ou quittent l'organisation. On examine actuellement ce cadre de transfert pour en évaluer l'utilité dans l'ensemble du Ministère.

Gestion des actifs
ACC peut compter sur une fonction efficace de gouvernance et de surveillance et ses activités d'approvisionnement appuient l'atteinte des objectifs ministériels. ACC est en train d'élaborer une stratégie d'approvisionnement détaillée à l'échelle du Ministère et un plan d'action pour le public.

ACC a accompli des progrès notables dans le domaine de la gestion et des contrôles financiers grâce à la qualité de ses rapports, à sa capacité de gestion financière et à son rôle de leadership communautaire qui ont été renforcés de façon significative. Quelles qu'aient été les avancées dans ce domaine, des améliorations persistent dans ceux de la conformité aux lois, aux règlements et aux systèmes financiers, aux cadres de contrôle interne et aux examens indépendants.

Les technologies de l'information continuent d'apporter une puissante contribution à la stratégie d'affaires et à l'orientation générale du gouvernement. La gestion des actifs et des services de TI en cours comprend l'établissement comparatif des coûts et un cadre de mesure du rendement conforme aux normes professionnelles.

ACC continue à améliorer sa capacité dans le domaine de la gestion de l'information afin que les besoins opérationnels et stratégiques en matière d'information puissent être atteints. Des administrateurs à tous les niveaux continuent à veiller à ce que l'information soit gérée efficacement. Ces administrateurs d'ACC vont s'appliquer à ce que les améliorations soient continues afin de garantir l'adhésion aux stratégies d'affaires, aux obligations légales et aux normes de responsabilisation.

ACC a entrepris en 2009-2010 la mise en œuvre d'un centre d'expertise en gestion de projet afin de favoriser une culture de gestion de projet en fournissant des services, des solutions et un engagement au moyen des trois composantes interreliées suivantes : des pratiques communes chez les gestionnaires de projet, un centre de ressources virtuelles et un bureau des projets d'affaires.

Avantages pour les Canadiens

Les services internes sont administrés en vue de répondre aux besoins en matière de prestation de programmes et de services, y compris un nombre d'obligations ministérielles. Les ressources affectées aux fonctions des services internes renforcent la responsabilité de gérer les ressources d'une façon plus efficace, de servir les ministres et le gouvernement, et d'offrir des résultats à nos anciens combattants et nos autres clients.

SECTION III – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Principales données financières

(en milliers de dollars)

Bilan financier résumé Pour le période se terminant le 31 mars 2010	Écart, en pourcentage	2009	2010
Actif	7 p. 100	163 155	173 910
Passifs	(11 p. 100)	145 687	128 969
Capitaux propres	157 p. 100	17 468	44 941
Total des dettes et capitaux propres	7 p. 100	163 155	173 910

Les actifs ont augmenté d'environ 10 millions de dollars en 2010; soit 6 millions de dollars liés à la Taxe sur les produits et services payée par le Ministère sur ses achats et récupérable auprès de l'Agence du revenu du Canada et 4 millions de dollars se rapportant à une augmentation des actifs immobilisés attribuable à des travaux importants de rénovation en cours à l'Hôpital Sainte-Anne. Les passifs ont diminué d'environ 17 millions de dollars en 2010. Cette diminution se rapporte principalement à un passif réduit lié aux salaires à la fin de l'exercice puisque le jour de paye de la fonction publique est survenu le 31 mars.

(en milliers de dollars)

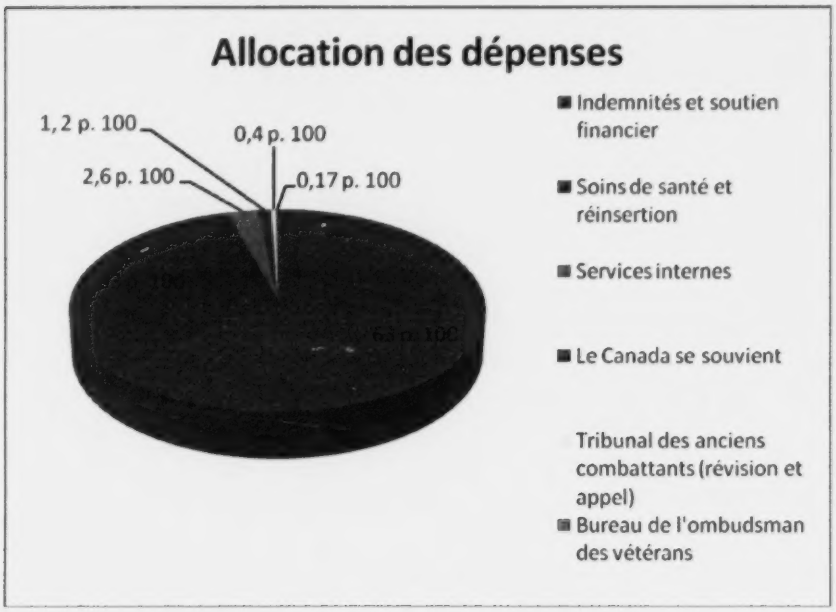
État des résultats résumé Pour la période se terminant le 31 mars 2010	Écart, en pourcentage	2009	2010 Réel	2010 Planifié
Dépenses	2 p. 100	3 380 378	3 444 447	3 407 888
Revenus	1 p. 100	21 746	22 021	19 314
Coût de fonctionnement net	2 p. 100	3 358 632	3 422 426	3 388 574

Les dépenses liées aux subventions et contributions ont augmenté de 81,9 millions de dollars (3,5 %) en 2010 par rapport à 2009. L'augmentation est principalement attribuable à l'utilisation soutenue de programmes comme l'indemnité d'invalidité et l'allocation pour perte de revenus offerts en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants. Les dépenses liées au Programme pour l'autonomie des anciens combattants ont également augmenté en raison de l'admissibilité élargie aux principaux dispensateurs de soins et aux survivants handicapés ou à faible revenu. Ces augmentations ont été partiellement neutralisées par des dépenses moindres relatives aux pensions d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants en raison du nombre décroissant d'anciens combattants et nos autres clients.

Les dépenses afférentes aux services liés à la santé comme les cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel et les avantages médicaux ont augmenté de 8,4 millions de dollars en raison d'une demande accrue des anciens combattants et nos autres clients. Les dépenses liées à la transition de carrière et à la réadaptation offertes en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants ont augmenté de 5,4 millions de dollars.

Les dépenses afférentes aux paiements à titre gracieux liés à l'utilisation de l'agent Orange à la BFC Gagetown ont diminué de 12,4 millions de dollars en 2010 par rapport à 2009 par suite de la réduction progressive du programme. De plus, les dépenses de fonctionnement du Ministère ont diminué de 17,7 millions de dollars. Cette diminution est principalement attribuable à des coûts réduits en matière de paye et d'avantages sociaux des employés, ainsi qu'à des mesures internes de compression.

Graphique des principales données financières



On peut trouver les états financiers du Portefeuille pour l'exercice 2009-2010 dans le site Web d'ACC à l'adresse suivante : www.vac-acc.gc.ca/renseignements/sub.cfm?source=ministere/rapports/etats-financiers/2009-2010.

Liste de tableaux électroniques

Les tableaux suivants se trouvent dans le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor au www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2009-2010/index-fra.asp.

Sources de revenus non disponibles
Rapport d'étape pour les projets visés par une approbation spéciale du Conseil du Trésor
Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
Achats écologiques
Réponse aux comités parlementaires
Vérifications internes
Évaluations

Sites Web

Les sites Web suivants complètent l'information fournie dans le présent rapport. Pour tout complément d'information, veuillez communiquer avec nous aux numéros des lignes de renseignements généraux.

Anciens Combattants Canada
www.vac-acc.gc.ca

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
www.vrab-tacra.gc.ca

Bureau de l'ombudsman des vétérans
www.ombudsman-veterans.gc.ca

Demandes de renseignements généraux

Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Ministère, de ses programmes ou de ses services, veuillez composer le **1-866-522-2022**. Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), veuillez composer le **1-877-368-0859**. Pour contacter le Bureau de l'ombudsman des vétérans, veuillez composer le **1-877-330-4343**.

Publications du Portefeuille

Le Portefeuille produit toute une gamme de documents sur ses programmes et services. Vous pouvez en obtenir un exemplaire au bureau de district ou au bureau régional d'Anciens Combattants Canada de votre localité.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Planification ministérielle
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700
Charlottetown PE C1A 8M9
Courriel : plan@vac-acc.gc.ca